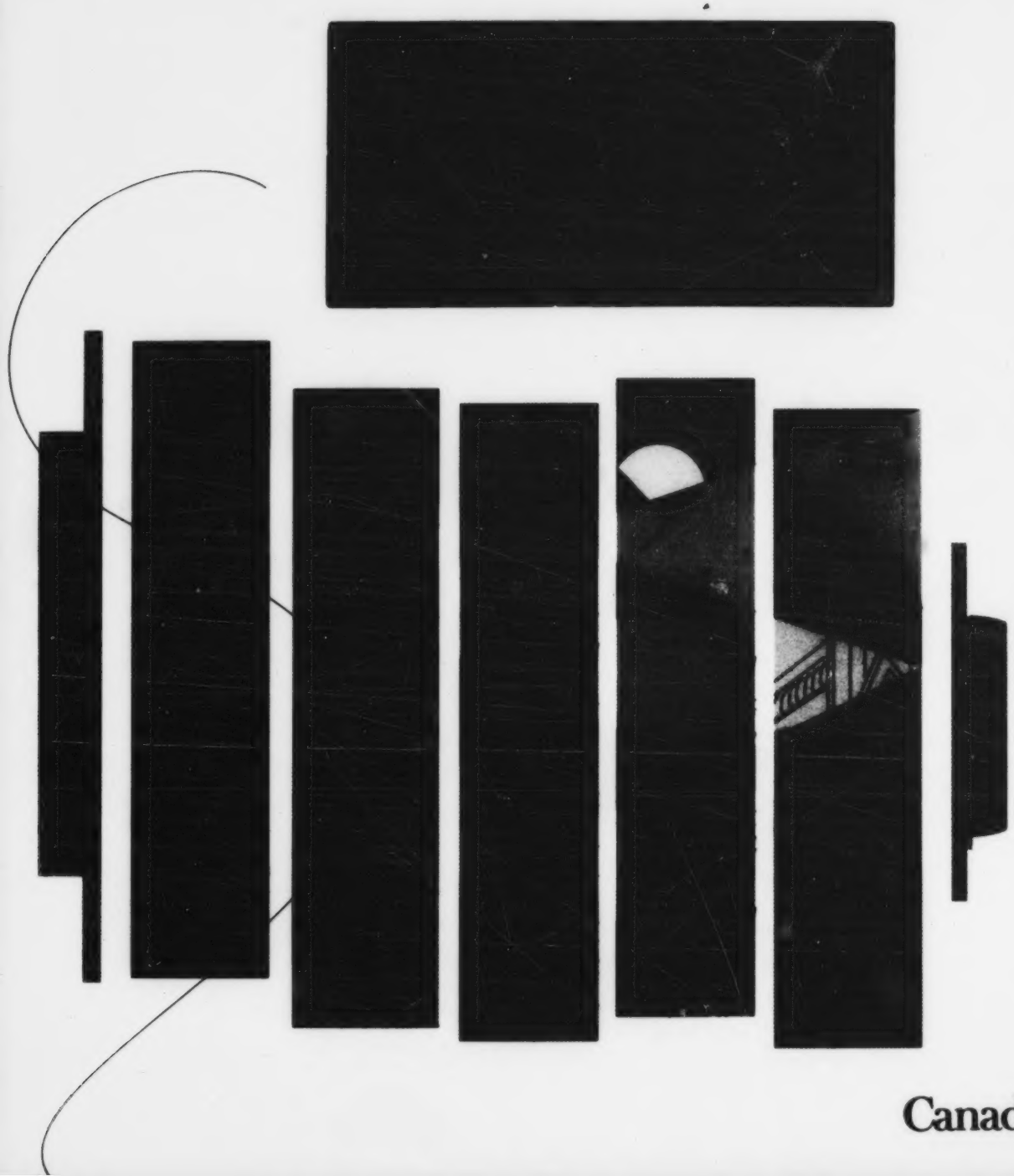
Correctional Service Canada

Service correctionnel Canada

Research Branch
Direction de la recherche

Corporate Development
Développement organisationnel



Canada

103-00805

Rapport de recherche

Résultats de l'évaluation du programme de l'Équipe d'entraide des détenues à l'établissement Grand Valley pour femmes

Ce rapport est également disponible en anglais. Pour obtenir des copies supplémentaires, veuillez vous adresser à la Direction de la recherche, Service Correctionnel du Canada, 340 avenue Laurier ouest, Ottawa (Ontario) K1A 0P9.

2000 N° R-86

Résultats de l'évaluation du programme de l'Équipe d'entraide des détenues à l'établissement Grand Valley pour femmes

par

Fariya Syed

et

Kelley Blanchette

Direction de la recherche
Service correctionnel du Canada

Mai 2000

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier M^me^ Jane Barker, psychologue et coordonnatrice du programme d'entraide des détenues à l'établissement Grand Valley pour femmes, de son aide et de sa collaboration à cette étude. Nous voudrions également remercier M^me^ Kendra Delveaux, notre collègue à la Direction de la recherche du Service correctionnel du Canada, qui nous a apporté son concours à l'étape de la collecte des données. Enfin, nous remercions l'ensemble du personnel et des détenues de l'établissement Grand Valley pour femmes d'avoir bien voulu nous faire part de leurs points de vue et de leurs expériences. Leur contribution a été essentielle à la réalisation de ce projet.

SOMMAIRE

Ce rapport présente les résultats d'une évaluation du programme de l'Équipe d'entraide des détenues (EED) à l'établissement Grand Valley pour femmes. Pour évaluer les divers aspects du programme, on a eu recours à des méthodes de recherche permettant d'obtenir des données quantitatives et qualitatives. Plus particulièrement, l'évaluation a été conçue de façon à donner à toutes les parties concernées (membres du personnel, membres de l'Équipe d'entraide et ceux qui n'en faisaient pas partie) la possibilité d'exprimer leur point de vue, leurs convictions et leurs sentiments à l'égard du programme. L'évaluation portait sur les cinq questions générales suivantes : 1) Ce programme est-il nécessaire ? 2) Dispose-t-on des ressources et des appuis voulus pour assurer le fonctionnement du programme ? 3) La façon dont les activités liées au programme sont organisées favorise-t-elle la réalisation des objectifs du programme ? 4) Le programme est-il efficace? 5) Le programme a-t-il eu des effets positifs ou indésirables non prévus ?

Les résultats ont révélé un besoin évident de l'existence du programme. Les détenues et le personnel de l'établissement Grand Valley connaissent le programme et les services offerts, et la majorité des répondants ont confirmé son utilité. Au moment de la collecte de données, 78 femmes étaient incarcérées à Grand Valley. Environ la moitié de ces femmes ont eu recours aux services de l'Équipe d'entraide au moins une fois et elles ont exprimé un jugement favorable au sujet de ces services. Des détenues ont signalé s'être mieux senties (p. ex. moins angoissées ou moins déprimées) après avoir reçu des services de soutien par les pairs. De plus, on a constaté chez les femmes qui faisaient partie de l'Équipe d'entraide ou aspiraient à en devenir membres un certain nombre d'importants acquis en ce qui concerne notamment l'éducation, une empathie accrue à l'égard d'autrui, des techniques de médiation à utiliser en cas de conflit, une confiance accrue en elles-mêmes et une plus haute estime d'elles-mêmes, et l'épanouissement personnel en général.

De façon générale, les résultats de l'évaluation ont montré qu'on disposait des ressources et des appuis satisfaisants pour le programme. Celui-ci requiert notamment très peu de financement et il est dirigé par la psychologue de l'établissement conjointement avec les détenues. Les données ont toutefois indiqué qu'on avait besoin du personnel de santé mentale supplémentaire pour aider à coordonner les activités d'entraide. La plupart des membres du personnel et des détenues ont exprimé un appui solide à l'égard de l'EED. Les détenues qui n'ont *pas* approuvé le programme citent deux causes principales : la violation, par des membres de l'Équipe d'entraide, de la règle de la confidentialité et le fait que l'EED a créé (ou renforcé) une hiérarchie dans l'établissement où certaines détenues (membres de l'équipe) sont plus respectées que les autres (les non membres).

De nombreux répondants ont laissé entendre que les femmes qui terminaient la formation des membres de l'Équipe d'entraide bénéficiaient du programme *en premier lieu* (c.-à-d. plutôt que celles qui faisaient appel à leurs services). En effet, des détenues considéraient la formation des membres de l'équipe comme « exceptionnelle ». Celle-ci était estimée comme donnant des connaissances de base sur divers sujets permettant ainsi d'offrir du soutien à d'autres femmes, comme utile sur le plan pratique et comme favorisant la guérison.

Même si les détenues et le personnel ont témoigné de la capacité de l'Équipe d'entraide d'offrir une intervention efficace en situation de crise, les exemples particuliers qu'ils donnent laissent entendre que le soutien par les pairs aide surtout à prévenir les situations de crise et leur ramification. L'intervention en situation de crise demeure la responsabilité du personnel spécialisé.

Malgré l'évaluation généralement positive du programme d'entraide à l'établissement Grand Valley, ce rapport propose en conclusion quelques améliorations à apporter au programme.

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS II

SOMMAIRE III

TABLE DES MATIÈRES V

LISTE DES TABLEAUX VI

LISTE DES GRAPHIQUES VI

INTRODUCTION 1

MÉTHODOLOGIE 3

CADRE D'ÉVALUATION 3
INSTRUMENTS DE RECHERCHE 4
Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg 4
Tests sociométriques 4
Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel 5
Sondages auprès du personnel et des détenues 6
Entrevues avec les employés et les détenues 6
PROCÉDURE 6
ÉCHANTILLONS 8

RÉSULTATS 10

Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg 10
Test sociométrique 11
Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel 13
Sondage auprès des détenues 15
Sondage auprès du personnel 18
Entrevues réalisées avec des employés et avec des détenues 20
Sujets de questionnement 22

CONCLUSIONS 47

RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS 47
LIMITES DE LA PRÉSENTE ÉTUDE 49
RECOMMANDATIONS CONCERNANT LES AMÉLIORATIONS À APPORTER AU PROGRAMME 51

RÉFÉRENCES 55

ANNEXE A : ÉCHELLE D'ÉVALUATION DE L'ESTIME DE SOI DE ROSENBERG 56

ANNEXE B : TEST SOCIOMÉTRIQUE 57

ANNEXE C : QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DE L'ENVIRONNEMENT CORRECTIONNEL 58

ANNEXE D : QUESTIONNAIRES DES SONDAGES 66

ANNEXE E : AFFIRMATIONS RELATIVES À CHACUNE DES CATÉGORIES ET SOUS-CATÉGORIES DU QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DE L'ENVIRONNEMENT CORRECTIONNEL 78

ANNEXE F : LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT LES ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES 83

ANNEXE G : FORMULAIRE D'AUTO-ÉVALUATION / RÉTROACTION — SÉANCES DE FORMATION DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE D'ENTRAIDE DE L'ÉTABLISSEMENT D'EDMONTON POUR FEMMES 98

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Scores moyens pour chacune des catégories et sous-catégories du QEEC, selon que le questionnaire a été rempli avant ou après la mise en œuvre du programme 14

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Sociogramme: Établissement Grand Valley pour femmes 12

INTRODUCTION

Le premier programme de l'Équipe d'entraide des détenues (EED) a été mis en œuvre en 1990 à la Prison des femmes. Cette initiative faisait suite à une recommandation formulée par Jan Heney (1990), qui avait constaté qu'en période de crise, les détenues étaient spontanément portées à se constituer un réseau d'entraide. M^{me} Heney avait recommandé qu'on reconnaisse la légit nité du réseau existant en faisant de la création de tels réseaux l'objet d'un programme officiel. C'est ce qui a amené les Services de psychologie et de santé de la Prison des femmes à donner à un certain nombre de résidentes de l'établissement la formation voulue pour qu'elles puissent agir comme conseillères de soutien. Ce sont ces femmes qui ont constitué la première équipe d'entraide.

En 1990, un groupe d'étude sur les femmes purgeant une peine fédérale avait recommandé qu'on modifie et qu'on décentralise les services assurés à la Prison des femmes (Groupe d'étude sur les femmes purgeant une peine fédérale, 1990). Pour donner suite à ces recommandations, on a créé quatre nouveaux établissements régionaux pour femmes et un pavillon de ressourcement[1]. C'est à ces endroits que sont actuellement incarcérées la majorité des femmes condamnées à purger une peine fédérale. Les traitements offerts aux détenues dans ces quatre établissements régionaux ont été inspirés du paradigme exigeant que les programmes soient « conçus selon une approche globale, soient orientés vers la femme, tiennent compte de son milieu culturel et favorisent son épanouissement en lui donnant un sens accru de l'autonomie et du respect de soi » (Service correctionnel du Canada, 1992). Il est donc primordial de procéder à une évaluation des programmes offerts actuellement aux détenues dans ces nouveaux établissements pour femmes, tel le programme de l'Équipe d'entraide des détenues.

---

[1] Les établissements régionaux pour femmes sont : l'établissement Nova (Atlantique), l'établissement Joliette (Québec), l'établissement Grand Valley (Ontario) et l'établissement d'Edmonton pour femmes (Prairies). Le Centre correctionnel pour femmes de Burnaby (région du Pacifique) héberge un certain nombre de détenues sous responsabilité fédérale en vertu d'un accord fédéral-provincial d'échange de services.

Eljdupovic-Guzina et Blanchette (1997) ont élaboré un cadre d'évaluation pour le programme de l'Équipe d'entraide des détenues offert dans les établissements pour femmes. Pour ce faire, elles ont examiné les ouvrages pertinents, consulté des conseillers du Secteur des délinquantes et de la Direction de la recherche (Administration centrale, Service correctionnel du Canada) et ont fait des entrevues téléphoniques avec des membres et ex-membres du personnel correctionnel de la Prison des femmes et des établissements régionaux pour femmes. Le cadre d'évaluation élaboré par Eljdupovic-Guzina et Blanchette (1997) comprend un modèle logique de programme, une grille d'évaluation, une méthode de recherche ainsi que des protocoles relatifs aux divers instruments d'évaluation proposés.

Le premier établissement régional pour femmes à s'être donné un programme EED entièrement opérationnel a été l'établissement d'Edmonton pour femmes[2]. C'est pour cette raison que l'étude pilote où l'on a expérimenté le cadre d'évaluation a été effectuée à cet établissement (Blanchette et Eljdupovic-Guzina, 1998). Les établissements Grand Valley, dans la région de l'Ontario, et de Joliette, dans la région du Québec, se sont dotés eux aussi d'un programme EED un peu plus tard en 1998, et l'établissement Nova pour femmes, dans la région de l'Atlantique, a fait de même en 1999. Le programme EED de chacun de ces établissements a fait l'objet d'une évaluation distincte.

Ce rapport renferme un résumé des conclusions de l'évaluation du programme offert à l'établissement Grand Valley pour femmes. Il se divise en trois grandes parties : méthodologie, résultats et conclusions. Dans la section portant sur la méthodologie, nous décrivons les instruments et la procédure utilisés ainsi que l'échantillon. Dans la section portant sur les résultats, on trouve un résumé des observations que l'analyse des données quantitatives et qualitatives a permis de mettre en évidence. Enfin, dans la section sur les conclusions, nous faisons ressortir certaines des limites de l'étude et formulons des recommandations sur les améliorations à apporter à ce programme à l'établissement Grand Valley.

METHODOLOGIE

Cadre d'évaluation

L'étude pilote du programme de l'Équipe d'entraide des détenues (EED) à l'établissement d'Edmonton pour femmes (Blanchette et Eljdupovic-Guzina, 1998) a été effectuée selon le cadre d'évaluation élaboré par Eljdupovic-Guzina et Blanchette (1997). Cette méthode ayant été jugée efficace, on l'a également appliquée à l'évaluation du programme EED à Grand Valley. Toute modification au cadre d'évaluation suggérée dans l'étude pilote a été prise en compte dans ce rapport d'évaluation. Le cadre prévoit trois options d'évaluation (élémentaire, intermédiaire et approfondie). L'option d'évaluation approfondie a été retenue tant pour l'étude pilote à l'établissement d'Edmonton pour femmes que pour la présente évaluation parce qu'elle permet une évaluation complète et en profondeur de tous les aspects du programme EED, et ce, à partir d'une diversité de perspectives dans l'établissement. L'approche d'évaluation approfondie nous a permis de tenir compte des points de vue de chacun à l'établissement (membres de l'équipe d'entraide, codétenues et membres du personnel), en ce sens que toutes les parties concernées ont pu exprimer leurs idées et leurs sentiments à propos du programme. Enfin, notre évaluation nous a amenées à faire appel à une variété de techniques : examen d'ouvrages de référence, sondages, entrevues directes avec des détenues et des membres du personnel, évaluation de l'estime de soi, dynamique de groupe et évaluation de la perception qu'ont les délinquantes de leur environnement correctionnel.

---

[2] La région de l'Atlantique (établissement Nova) avait mis en œuvre une version modifiée du programme EED, appelée « aide entre pairs » ou « mentorat entre pairs ». Pour de plus amples renseignements à ce sujet, voir Eljdupovic-Guzina et Blanchette (1997).

Instruments de recherche

Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg

Cet instrument (voir l'Annexe A) évalue la perception qu'a l'individu de sa propre valeur (Rosenberg, 1965). L'Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg permet de prédire le comportement qu'adoptera une personne dans diverses situations et de mesurer globalement ce qu'elle pense d'elle-même (O'Brien, 1985). Cette échelle est constituée de dix énoncés. Chacun d'eux est coté selon une échelle de Likert à quatre points, les réponses allant de « très vrai » à « très faux ». On a demandé aux détenues, y compris à celles qui faisaient partie de l'Équipe d'entraide ou aspiraient à en devenir membres, de remplir ce questionnaire avant et après la mise en œuvre du programme. L'examen de leurs réponses nous donne une idée générale du degré d'estime d'elles-mêmes qu'avaient les détenues de l'établissement Grand Valley avant et après la mise en œuvre du programme EED.

Tests sociométriques

Les tests sociométriques (Northway et Weld, 1957) permettent d'évaluer la dynamique de l'individu et du groupe. Pour la présente étude, le test sociométrique utilisé (voir l'Annexe B) différait de celui dont on s'était servi pour l'étude pilote à l'établissement d'Edmonton pour femmes, en ce sens qu'on demandait aux détenues de nommer par ordre d'importance trois personnes avec qui elles aimaient passer leurs temps libres, tandis qu'à l'établissement d'Edmonton pour femmes, on avait demandé aux détenues vers qui elles se tournaient lorsqu'elles avaient besoin de soutien moral. Les premier et deuxième choix de chacune des répondantes ont été représentés graphiquement sous forme de sociogramme (voir la section Résultats). L'observation du sociogramme nous permet de nous faire une idée de la structure d'un groupe, de la popularité de ses divers membres (par exemple des membres de l'équipe d'entraide), de la présence de « cliques » au sein de la population carcérale et des interactions au sein de l'équipe d'entraide et du personnel.

Le test sociométrique a été administré avant et après la mise en œuvre du programme pour voir si le programme avait entraîné des changements dans la structure du groupe.

Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel

Le questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel (QEEC; Wolfus et Stasiak, 1996; voir l'Annexe C) mesure « ... la perception qu'ont les délinquantes de la qualité de l'environnement dans leur établissement correctionnel » (p.2). L'évaluation porte sur six catégories et 10 sous-catégories de critères établis à l'aide d'une analyse factorielle (voir l'Annexe E) :

1) Cohésion du personnel;
2) Participation du personnel (*sensibilité, bienveillance, intérêt porté aux détenues*);
3) Priorité du traitement assuré par le personnel (*encouragement, communication ouverte*);
4) Clarté et organisation,
5) Relations entre les détenues (*bienveillance réciproque, entraide, absence d'hostilité*); et
6) Orientation du traitement des détenues (*résolution des problèmes, orientation des changements*).

Le fait d'avoir fait remplir le questionnaire avant et après la mise en œuvre du programme nous a donné un indice du changement que peut induire dans l'environnement correctionnel la mise en œuvre d'un programme d'entraide. On a fait remplir le questionnaire à toutes les détenues qui étaient disposées à y répondre. La perception qu'avaient les détenues du climat qui règne à l'établissement Grand Valley a été mesurée au moyen des constructs subsumés dans les sous-catégories (relations entre les détenues et le personnel, rapports entre les détenues, entraide, buts visés par le programme de réadaptation).

Sondages auprès du personnel et des détenues

Les sondages (voir l'Annexe D) avaient pour but de vérifier si les employés et les détenues étaient conscients de l'existence du programme EED à l'établissement Grand Valley et quelle perception ils avaient de son rôle et de son fonctionnement.

Entrevues avec les employés et les détenues

Les entrevues qui ont été réalisées avec des membres du personnel et des détenues (voir l'Annexe F) ont constitué une importante source de données pour la présente évaluation. Les entrevues étaient semi-dirigées pour que les répondants puissent exprimer librement leurs points de vue, sentiments et idées à propos du programme EED sans être contraints de se soumettre à un protocole rigide.

Procédure

La psychologue de l'établissement Grand Valley, qui est en même temps responsable de la coordination du programme EED, a participé à la collecte des données pour cette évaluation. À l'hiver 1997, avant que le premier groupe de membres de l'Équipe d'entraide ait terminé sa formation, nous avons fait parvenir à la coordonnatrice du programme 30 formulaires de chacun des tests pré-programme (test sociométrique, Échelle d'estime de soi de Rosenberg et Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel). Dans les instructions qui accompagnaient l'envoi, on indiquait que toutes les détenues de l'établissement qui souhaitaient le faire pourraient remplir les questionnaires. Seules les participantes au test sociométrique étaient tenues de s'identifier. Pour assurer la confidentialité des réponses, on a donc fourni aux participantes une enveloppe dans laquelle elles pouvaient insérer tout questionnaire susceptible de dévoiler leur identité.

Au début de l'été 1998, la formation des membres de l'Équipe d'entraide était terminée à l'établissement de Grand Valley, et on y avait entrepris la mise en œuvre du programme. On a alors fait parvenir à la coordonnatrice du programme les instruments de post-évaluation du programme, soit 30 formulaires de sondage auprès du personnel, 40 tests sociométriques, 40 échelles d'estime de soi, 40

questionnaires d'évaluation de l'environnement correctionnel et 40 formulaires de sondage auprès des détenues. En janvier 1999, les délinquantes et les membres du personnel avaient fini de remplir les questionnaires de post-évaluation du programme. On a demandé aux personnes qui avaient répondu au sondage d'indiquer sur la dernière page de leur formulaire (voir l'Annexe D) si elles étaient disposées à participer à une entrevue plus en profondeur pour discuter de leur perception du programme EED.

Alors qu'un certain nombre d'employés (11) ont accepté de se prêter à une entrevue, très peu de détenues (3) parmi celles qui avaient répondu au sondage se sont déclarées disposées à le faire. C'est pourquoi, à l'arrivée des enquêteuses à l'établissement Grand Valley, on a recruté, pour l'entrevue, des détenues qui n'avaient pas répondu au sondage. Pour accroître le taux de participation à l'étude, les enquêteuses ont en outre distribué d'autres questionnaires de post-évaluation du programme (QEEC, Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg, test sociométrique, et formulaire de sondage auprès des détenues et des membres du personnel) pendant qu'elles réalisaient des entrevues à l'établissement.

Le cadre qu'on avait initialement conçu pour l'évaluation du programme EED prévoyait une entrevue semi-dirigée avec la coordonnatrice du programme, les membres de l'Équipe d'entraide et les bénéficiaires des services d'entraide (Eljdupovic-Guzina et Blanchette, 1997). Dans le cas de l'étude pilote effectuée à l'établissement d'Edmonton pour femmes, on avait élargi ce cadre pour y inclure des entrevues avec des détenues qui n'avaient pas participé au programme. Pour la présente évaluation, nous sommes allées encore plus loin, en incluant des protocoles d'entrevue pour toutes les détenues (membres de l'Équipe d'entraide, bénéficiaires et non-bénéficiaires du programme, détenues qui n'étaient pas au courant de l'existence du programme et détenues qui étaient disposées à s'intégrer à l'Équipe d'entraide mais à qui on avait refusé la formation). Nous nous sommes dit que toutes les détenues pourraient avoir quelque chose d'intéressant à nous communiquer à propos du programme EED. Par exemple, les détenues qui n'avaient jamais fait appel aux services d'entraide pourraient nous expliquer ce qui les avait amenées à *ne pas* y avoir recours.

Les entrevues semi-dirigées se sont tenues dans une pièce de l'établissement Grand Valley où l'intimité pouvait être préservée, et, avant d'y participer, toutes les détenues ont signé en connaissance de cause une formule de consentement.

Échantillons

L'importance des échantillons a varié d'un instrument d'évaluation à l'autre tant dans le cas des détenues que dans celui des membres du personnel. Par exemple, certaines détenues qui avaient répondu au sondage ont refusé de se soumettre à l'entrevue, d'autres ont répondu à un ou plusieurs des questionnaires (sondage, évaluation de l'estime de soi, test sociométrique, évaluation de l'environnement correctionnel), et d'autres encore n'ont participé qu'à l'entrevue. De même, certains employés ont participé tant au sondage qu'à l'entrevue, alors que d'autres n'ont répondu qu'à l'un des questionnaires d'évaluation.

À l'époque de la collecte des données pour cette évaluation, environ 78 femmes étaient incarcérées à l'établissement Grand Valley, dont cinq faisaient partie de l'Équipe d'entraide, la première à s'être formée à cet établissement. Grand Valley est un établissement correctionnel fédéral qui, au moment de l'enquête, hébergeait des détenues classées au niveau de sécurité « minimale » ou « moyenne » et condamnées à des peines de deux ans ou plus.

Au total, 16 femmes ont répondu au sondage mené auprès des détenues. Trente-trois délinquantes ont rempli le Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel avant la mise en œuvre du programme, et 14, après. Vingt-trois détenues ont répondu à l'Échelle d'évaluation de l'estime de soi avant la mise en œuvre du programme, et 15, après; et 16 détenues ont répondu au prétest sociométrique. Les enquêteuses ont l'impression que, si aucun post-test sociométrique n'a été rempli, c'est peut-être parce que les répondantes n'avaient pas été clairement informées qu'elles seraient invitées à remplir ce test même si elles avaient rempli le pré-test. Quant au sondage auprès des membres du personnel, 18 employés de professions diverses (intervenants de première ligne, chefs d'équipe, infirmière, enseignante, aumônier, et autres) y ont répondu.

Étant donné que seulement 3 des 16 détenues ayant répondu au sondage ont accepté de donner leur nom pour participer à une entrevue, on a réussi, après l'arrivée des enquêteuses à l'établissement Grand Valley, à convaincre un certain nombre de détenues qui n'avaient pas répondu au sondage de se prêter à une entrevue. Nous avons informé les détenues qu'elles étaient entièrement libres de participer ou non à l'entrevue et d'y mettre un terme n'importe quand. Nous avons demandé à toutes les participantes à l'entrevue de donner d'abord leur consentement en connaissance de cause, et nous avons garanti à chacune l'anonymat.

Nous avons mené 21 entrevues avec des détenues. Parmi celles qui y ont participé, 4 faisaient partie de l'Équipe d'entraide, 7 avaient bénéficié du soutien des membres de l'équipe, 9 n'avaient jamais eu recours aux services de l'équipe, et une ne savait rien du programme. Nous avons utilisé les protocoles d'entrevue avec souplesse pour la conduite des entrevues semi-dirigées. Dans certains cas, on a appliqué deux protocoles d'entrevue pour une même détenue. Par exemple, aux détenues qui, en plus de faire partie de l'Équipe d'entraide, avaient bénéficié du soutien de leurs pairs par le passé, nous avons posé des questions concernant leur expérience comme membres de l'Équipe d'entraide et comme bénéficiaires du programme.

Douze membres du personnel, qui occupaient divers postes au sein de l'établissement, ont été interviewés, à savoir la directrice, la directrice adjointe, la psychologue (coordonnatrice du programme), la psychologue adjointe, la conseillère en toxicomanie, la commis, le chef du service des approvisionnements, deux chefs d'équipe, une adjointe du chef d'équipe et deux intervenants de première ligne. Cette diversité a permis de recueillir auprès du personnel tout un éventail de points de vue à propos du programme EED.

Même si les nouveaux établissements pour femmes doivent appliquer la politique de dotation mixte, une ordonnance d'exclusion est en vigueur à l'établissement d'Edmonton pour femmes. Par conséquent, toutes les personnes qui ont été interviewées dans le cadre de l'étude pilote étaient des femmes. Par contre, pour l'évaluation du programme à Grand Valley, nous avons pu inclure des employés de sexe masculin dans l'échantillon.

RESULTATS

Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg

Vingt-trois détenues ont rempli le questionnaire d'évaluation de l'estime de soi avant la mise en œuvre du programme EED, et 15 l'ont rempli après. Bien que certaines détenues aient rempli les deux questionnaires, il n'a pas été possible d'identifier lesquelles l'avaient fait, étant donné que, pour garantir la confidentialité, le nom des participantes ne figurait pas sur les formulaires. Vu que les questionnaires remplis après la mise en œuvre du programme étaient annexés aux formulaires du sondage, il a été possible d'établir que deux des répondantes qui avaient rempli le questionnaire post-programme étaient membres de l'Équipe d'entraide. En bas de chaque affirmation du questionnaire, les répondantes pouvaient attribuer un score allant de 1 (très vrai) à 4 (très faux). Le score a été inversé dans le cas de certaines affirmations (2, 5, 6, 8 et 9), afin que « très vrai » corresponde à un score de 4 et « très faux », à un score de 1. Plus le score global est faible, plus haute est l'estime de soi chez la répondante.

Comme seulement deux des répondantes au questionnaire sur l'estime de soi étaient membres de l'Équipe d'entraide, il n'a pas été possible de déterminer s'il y avait un écart sur le plan de l'estime de soi entre les membres de l'Équipe d'entraide et celles qui n'en faisaient pas partie. Les données relatives aux deux membres de l'équipe d'entraide ont donc été jointes à celles concernant les non-membres de l'équipe.

Les scores attribués se situaient entre 10 et 40. Ceux des deux membres de l'Équipe d'entraide qui ont répondu au questionnaire ont été de 20 et de 21 respectivement. Le score total moyen des détenues qui ont répondu au questionnaire pré-programme a été de 15,57 (ET = 6,02; intervalle = 10 à 32), contre 18,8 (ET = 6,75; intervalle = 10 à 33) dans le cas de celles qui ont répondu au questionnaire post-programme. On n'a pas observé d'écart significatif entre les scores que se sont attribués les détenues sur l'Échelle d'évaluation de l'estime de soi avant et après le programme respectivement.

Test sociométrique

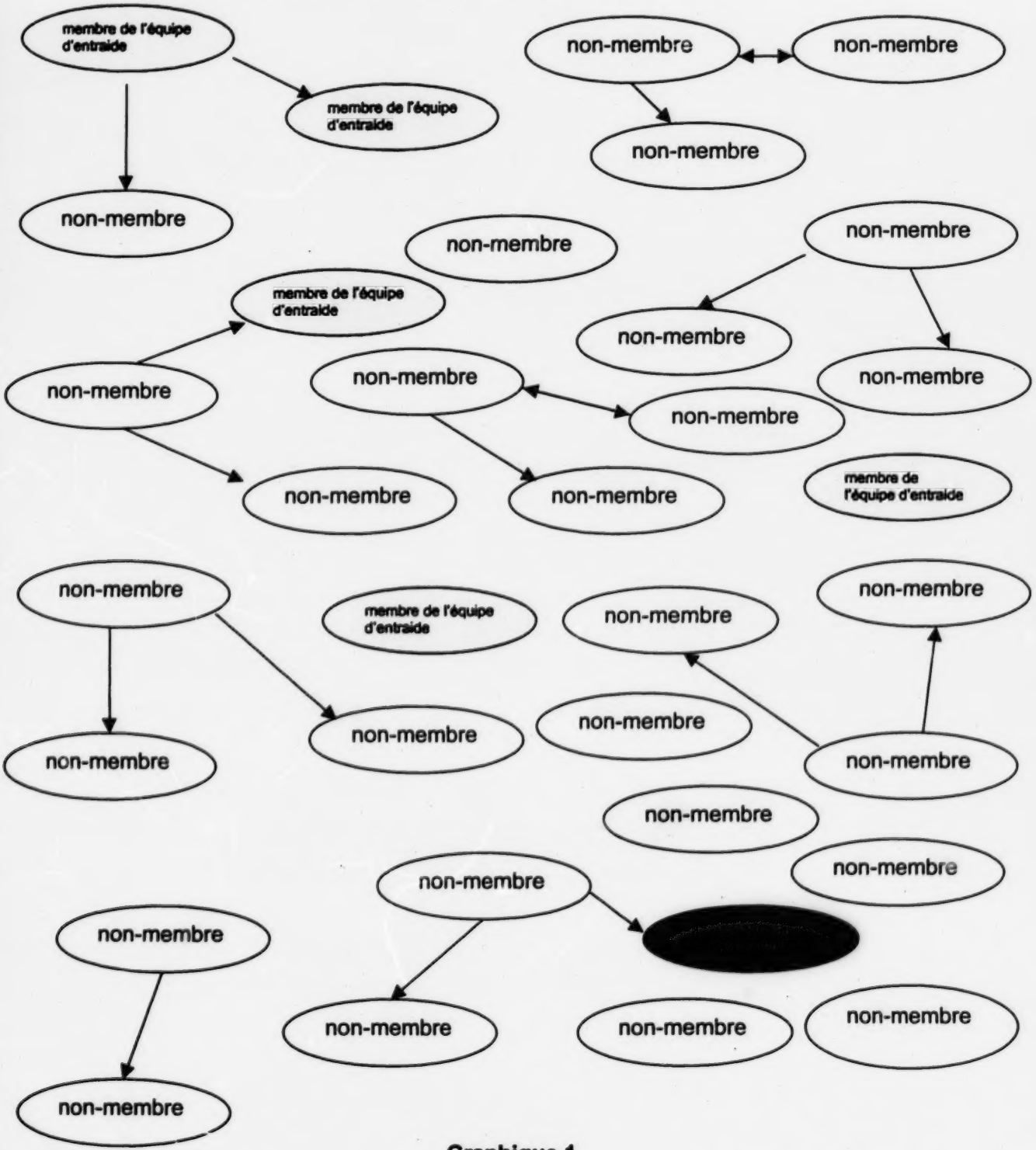
Comme on le mentionnait dans le rapport sur l'étude pilote, nous avons présumé que, si on informait les participantes que le test sociométrique était lié à une évaluation du programme EED, on risquait de les inciter à désigner prioritairement des membres de l'EED parmi leurs choix de réponses (Blanchette et Eljdupovic-Guzina, 1998). Voilà pourquoi nous avons opté de ne pas les renseigner sur la nature de l'étude dans le cadre de laquelle le test était administré.

Seize détenues (dont une faisait partie de l'ÉED) se sont soumises au test sociométrique administré avant la mise en œuvre du programme à Grand Valley, tandis qu'aucune ne l'a fait après. La valeur de la présente évaluation s'en trouve donc diminuée d'autant, puisque cette lacune nous a empêchées de mesurer l'influence qu'avait eue la mise en œuvre du programme sur la dynamique de groupe au sein de la population carcérale de Grand Valley.

Dix des 16 délinquantes ayant participé au test sociométrique ont identifié en les classant par ordre d'importance au moins deux personnes avec lesquelles elles aimaient passer leurs temps libres. Deux des 16 délinquantes ont indiqué qu'il leur était impossible de fraterniser avec qui que ce soit étant donné qu'elles étaient placées en isolement, deux autres ont dit qu'elles passaient leurs temps libres seules, et deux autres encore ont préféré ne nommer personne. Les résultats du test sociométrique sont présentés sous forme de sociogramme (Graphique 1) à la page suivante.

L'une des répondantes ayant mentionné un membre du personnel, et d'autres, des non-répondantes comme personnes avec qui elles préféraient passer leurs temps libres, le sociogramme (Graphique 1) comprend un membre du personnel et 31 détenues. Nous avons jugé important d'y inclure toutes les détenues qui étaient membres de l'EED d'entraide, qu'elles aient répondu ou non au test sociométrique.

Sociogramme : Établissement Grand Valley pour femmes



Graphique 1

Seulement le tiers de la population carcérale a répondu au test sociométrique. Cependant, le Graphique 1 permet quand même de dégager des conclusions intéressantes. D'abord, seulement deux des cinq membres de l'Équipe d'entraide ont été choisies par des codétenues comme premier ou deuxième choix de personnes avec lesquelles elles aimaient passer leurs temps libres. Un des membres de l'EED a choisi un autre membre de l'Équipe. On a constaté des choix réciproques entre non-membres de l'Équipe dans seulement deux cas. Enfin, une seule détenue a indiqué qu'elle préférait passer ses temps libres avec un membre du personnel.

Il importe de signaler qu'un facteur de désirabilité sociale a pu fausser les résultats du test sociométrique. Ce facteur intervient lorsque les participants à une étude cherchent à répondre de manière à plaire aux enquêteurs. Signalons en outre qu'il se peut que la dynamique de groupe au sein de l'établissement ait changé après la mise en œuvre du programme. Il nous a malheureusement été impossible d'évaluer cet aspect, étant donné l'absence de réponses au test sociométrique post-programme.

Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel

Le Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel (QEEC) a été administré deux fois à l'établissement Grand Valley, soit avant et après la mise en œuvre du programme EED. Trente-trois détenues ont rempli le questionnaire avant la mise en œuvre du programme et 14, après. (Quelques répondantes ne disposaient pas des données voulues pour répondre aux questions de certaines sous-catégories, de sorte que la taille de l'échantillon peut varier selon les catégories et sous-catégories.)

Pour un certain nombre de questions (1, 3, 8, 19, 25, 48, 56, 60, 61 et 64), le score a été inversé avant le calcul des résultats des sous-catégories, de manière à ce qu'on puisse en déduire que plus le score obtenu est élevé, plus la perception de la qualité de l'environnement correctionnel est favorable, et vice versa.

Les scores moyens respectifs obtenus pour chacune des catégories et sous-catégories des tests pré-programme et post-programme apparaissent au Tableau 1. Plus le score est élevé, plus la perception de la qualité de l'environnement correctionnel est positive. Par souci de cohérence, les sous-catégories « hostilité » et « absence d'intérêt » (voir l'Annexe E) ont donc été rebaptisées « absence d'hostilité » et « intérêt porté aux détenues ».

Tableau 1 : Scores moyens pour chacune des catégories et sous-catégories du QEEC, selon que le questionnaire a été rempli avant ou après la mise en œuvre du programme

Catégorie / Sous-catégorie	Avant (n = 23)	Après (n = 12)
Participation du personnel	2,8	2,9
Sensibilité	2,5	2,7
Bienveillance	3,0	3,0
Intérêt porté aux détenues	3,0	3,1
Priorité du traitement assuré par le personnel	2,9	3,0
Encouragement	3,0	3,3
Communication ouverte	2,7	2,7
Cohésion du personnel	3,7	3,7
Clarté et organisation	3,2	3,1
Orientation du traitement des détenues	4,2	4,0
Résolution des problèmes	4,5	4,6
Orientation des changements	3,7	3,6
Relations entre les détenues	2,9	3,1
Bienveillance réciproque	3,2	3,3
Entraide	2,8	2,9
Absence d'hostilité	2,6	2,6

On n'a observé qu'un seul écart significatif entre les scores des tests administrés respectivement avant et après la mise en œuvre du programme. Le score moyen de la sous-catégorie « bienveillance réciproque » était sensiblement plus élevé après le programme, ce qui laisse supposer que la mise en œuvre du programme EED à l'établissement Grand Valley a eu une influence positive sur ce chapitre.

Sondage auprès des détenues

Seize détenues ont répondu au sondage, dont 2 membres de l'EED et 14 non-membres. La moitié des répondantes avaient bénéficié des services de l'Équipe d'entraide. L'âge moyen des répondantes était de 34,48 ans (ET = 9,07; intervalle = 21 à 58). Les répondantes purgeaient en moyenne des peines de 4,39 ans, à l'exclusion des peines à perpétuité (intervalle = 2 à 15 ans et avaient passé en moyenne 2,22 ans en détention (ET = 3,65), pour un intervalle d'environ un mois à 3,4 ans. L'établissement Grand Valley étant relativement nouveau, la durée moyenne de la peine que les répondantes avaient purgée uniquement à cet établissement n'était que d'environ neuf mois (ET = 0,62; intervalle = 2 semaines à 2 ans).

La majorité des détenues étaient au fait du programme, mais 19 % des répondantes (3/16) n'en connaissaient tout simplement pas l'existence et ne savaient pas qu'elles pouvaient obtenir des services d'entraide de leurs pairs. Or, comme certaines des analyses que nous avions à effectuer dans le cadre de notre enquête nécessitaient une connaissance préalable du programme EED, il nous a fallu exclure de ces analyses les réponses des trois détenues qui n'étaient pas au courant de l'existence des services offerts par l'Équipe d'entraide.

Les détenues de l'établissement Grand Valley avaient pris connaissance de l'existence de ces services par des affiches (n = 5), par des codétenues (n = 3), par des membres de l'EED (n = 4), ou par d'autres moyens (n = 3), c'est-à-dire par la directrice de l'établissement, par des agents de correction ou par d'autres membres du personnel. Plusieurs répondantes ont indiqué avoir entendu parler du programme par plus d'un des moyens mentionnés ci-dessus. Trois des 13 femmes qui étaient au courant des services offerts par l'Équipe d'entraide n'ont pu citer les noms des membres de l'Équipe. En outre, seulement 6 des 13 répondantes (38 %) qui étaient au courant de l'existence du programme connaissaient la marche à suivre pour demander à en bénéficier.

Sur les 13 détenues qui connaissaient le programme, 7 (54 %) ont dit avoir déjà fait appel à l'Équipe d'entraide au moins une fois. Ces bénéficiaires y avaient eu recours soit une fois (n = 4), soit de deux à cinq fois (n = 2), soit plus de cinq fois (n = 1). Sur

les 7 femmes qui ont déclaré avoir eu recours aux services d'entraide au moins une fois, 3 ont dit l'avoir fait sans avoir suivi la procédure officielle et 3 ont déclaré avoir eu droit à des rencontres de counseling tantôt officielles et tantôt informelles. Une des répondantes n'a pas indiqué si on avait procédé officiellement dans son cas.

Sur les 16 femmes qui ont répondu au sondage, 3 ne connaissaient pas le programme EED et 6 autres n'avaient pas cherché à en bénéficier même si elles étaient au courant de son existence. C'est donc dire que moins de la moitié (44 %) des détenues qui ont participé au sondage avaient déjà bénéficié des services de l'Équipe d'entraide. Chez les 13 femmes qui connaissaient le programme, le motif le plus fréquemment invoqué pour n'avoir *pas* eu recours à ce service, c'est qu'elles n'en avaient pas senti le besoin (n = 6). Certaines n'avaient pas utilisé ce service par crainte que la confidentialité des renseignements confiés à des membres de l'Équipe ne soit pas respectée (n = 4). D'autres disaient qu'elles ne se seraient senties à l'aise avec aucun des membres de l'Équipe (n = 2) ou qu'elles auraient appréhendé le qu'en-dira-t-on (n = 2). Deux des répondantes ont indiqué qu'elles se sentiraient plus à l'aise de demander du soutien de leurs pairs si elles connaissaient mieux les membres de l'Équipe. Deux autres ont dit n'avoir pas recouru à ce service parce qu'elles étaient elles-mêmes membres de l'Équipe, ce qui nous a fait constater qu'il serait souhaitable qu'on fasse bien comprendre aux membres de l'Équipe qu'elles peuvent elles aussi être bénéficiaires de ce service et qu'il ne serait en fait que normal et sain pour elles de faire parfois appel à leurs pairs pour obtenir du soutien.

Les bénéficiaires du programme d'entraide ont invoqué divers motifs de recourir à ce service. Elles ont notamment dit avoir sollicité le soutien de leurs pairs quand elles s'étaient senties bouleversées ou en colère (n = 5), quand la psychologue n'était pas à son bureau (n = 2), après une dispute avec une codétenue (n = 1) ou dans des moments de découragement (n = 1). Une des répondantes a affirmé avoir recouru au service pour « d'autres » motifs. Même si le questionnaire permettait explicitement aux répondantes d'indiquer qu'elles avaient fait appel à l'Équipe d'entraide pour les aider à résoudre un conflit avec un membre du personnel, ou encore quand elles se sentaient seules, enclines à des comportements autodestructeurs ou suicidaires, aucune d'elles n'a pointé l'une ou l'autre de ces options.

Les sept répondantes qui avaient bénéficié du service de counseling dispensé par l'Équipe d'entraide ont déclaré l'avoir trouvé très utile. Sur une échelle de 1 (d'aucune utilité) à 10 (très utile), les scores sur ce chapitre allaient de 5 à 10, pour une moyenne de 8. On a posé aux détenues une question ouverte qui leur permettait d'expliquer brièvement dans quelle mesure l'Équipe d'entraide avait répondu à leurs attentes. Toutes les réponses données nous permettent de croire que les attentes à cet égard ont été satisfaites. Les répondantes ont, de diverses manières, parlé positivement de leur expérience avec l'Équipe d'entraide. Entre autres réponses libres, mentionnons celles-ci : « Ça m'a fait du bien de m'ouvrir à quelqu'un, sachant qu'on m'écoutait. », « J'ai pu exprimer mes sentiments sans me sentir jugée par mon interlocutrice de l'équipe d'entraide. », « [La séance de counseling] m'a permis de voir les choses différemment et m'a réconfortée. », « [Mon interlocutrice de l'équipe d'entraide] s'est montrée très ouverte et compréhensive », et « Ça m'a fait quelqu'un à qui parler ».

Les bénéficiaires du service d'entraide ont indiqué qu'elles étaient satisfaites de la promptitude du service. Sur une échelle de 1 (pas du tout) à 10 (tout à fait), elles ont attribué en réponse à cette question des scores allant de 6 à 10, pour une moyenne de 8,4.

Seulement 2 des 7 détenues bénéficiaires du service d'entraide ont dit qu'il leur avait fallu se faire dispenser de leurs tâches habituelles pour pouvoir profiter de ce service au moment fixé pour la rencontre. Il importe de noter que, dans la plupart des cas, la détenue n'avait peut-être pas eu besoin d'une telle dispense. Par exemple, une des bénéficiaires a indiqué qu'elle n'avait pas eu à demander d'être dispensée de quoi que ce soit pour pouvoir recourir au service de counseling, car, étant placée en isolement, elle n'avait pas de fonction à assumer.

Sur les 13 répondantes qui étaient au fait des services offerts par l'Équipe d'entraide, seulement 3 ont dit estimer que l'atmosphère à l'établissement Grand Valley avait changé par suite de la mise en œuvre du programme EED. Une seule de ces trois femmes avait déjà eu recours à ce service. Deux femmes ont répondu avoir observé à cet égard un changement négatif dans le climat qui régnait à Grand Valley. L'une

d'elles a fait valoir que le personnel accordait un traitement de faveur aux membres de l'Équipe d'entraide. L'autre a affirmé que les services d'entraide favorisaient le commérage et la calomnie à propos des détenues qui bénéficiaient de ce service. Une des femmes a affirmé que l'atmosphère à Grand Valley avait changé positivement grâce à ce programme, car les membres de l'Équipe d'entraide étaient, selon elle, respectées par le personnel et souvent sollicitées pour prodiguer des conseils.

Presque toutes les répondantes (12/13) ont déclaré que le programme EED n'était jamais utilisé à mauvais escient. Celle qui a prétendu qu'on avait recours à ce service à d'autres fins a expliqué que les membres de l'Équipe se servaient du programme comme prétexte pour aller simplement bavarder avec des copines.

En résumé, les résultats du sondage auprès des détenues incarcérées à l'établissement Grand Valley donnent à croire que ces femmes sont généralement satisfaites du programme d'entraide. Pourtant, moins de la moitié des détenues ayant participé au sondage ont déclaré avoir déjà bénéficié des services de counseling de l'Équipe d'entraide. Celles qui en ont déjà profité s'en sont dites satisfaites. Il importe de noter que nombre de détenues ne savaient pas comment s'y prendre pour demander à bénéficier du service d'entraide et que quelques-unes ne connaissaient même pas l'existence du programme. Le programme EED à Grand Valley ne semble pas avoir eu une influence marquée sur l'atmosphère de l'établissement et il n'a vraisemblablement pas été utilisé à mauvais escient.

Sondage auprès du personnel

Dix-huit employés ont répondu au sondage mené auprès du personnel, à savoir 6 intervenants de première ligne, une infirmière, une enseignante, un aumônier, une chef d'équipe et 8 autres employés qui n'ont pas précisé quelle était leur fonction. En moyenne, ces personnes occupaient leur poste actuel à l'établissement Grand Valley depuis 1,1 an. Elles avaient entre 8 mois et 7 ans d'expérience de travail auprès des détenues, pour une moyenne 2,4 années.

Un seul employé n'était pas au courant de l'existence du programme. Les répondants ont signalé en avoir été informés de différentes façons : par la psychologue (6), par des affiches (1) ou par d'autres moyens (12). L'immense majorité des membres du personnel (17/18) ont déclaré connaître les noms des membres de l'Équipe d'entraide et savoir comment traiter une demande de participation au programme.

Invités à coter sur une échelle de 1 (d'aucune utilité) à 10 (très utile) l'influence qu'exerçait le programme d'entraide dans la résolution de problèmes individuels ou de situations de crise impliquant tout l'établissement, les répondants ont attribué des cotes moyennes respectives de 8,8 et de 8,4, les scores allant de 7 à 10 dans le premier cas et de 6 à 10 dans l'autre.

Dix des 18 membres du personnel ayant répondu au sondage ont indiqué que le climat à l'établissement avait changé pour le mieux par suite de la mise en œuvre du programme. Trois employés sur 10 ont dit avoir observé une amélioration des relations entre le personnel et les détenues. Un employé a affirmé que, grâce au programme, les détenues étaient davantage en mesure de faire face à leurs problèmes, un autre a dit estimer que l'environnement était devenu plus propice à l'entraide, et un autre encore a fait référence à « d'autres » changements.

Invités à coter leur degré de confiance envers les membres de l'Équipe d'entraide selon une échelle de 1 (aucunement confiance) à 10 (entièrement confiance), les employés leur ont attribué des scores allant de 1 à 10, pour une moyenne de 6,8. Tous les répondants sauf deux ont convenu que leur degré de confiance variait d'un membre de l'Équipe à l'autre.

La majorité des répondants (75 %) ont dit avoir observé des changements positifs chez les détenues qui avaient été reçues membres de l'Équipe d'entraide. Les changements les plus couramment mentionnés étaient « capacité accrue de faire face à leurs problèmes » (n = 5), plus haute estime de soi (n = 2) et autres (n = 4).

Appelés à évaluer dans quelle mesure le programme EED avait contribué à renforcer les effets des autres programmes à l'établissement, les membres du personnel ont attribué, sur une échelle allant de 1 (pas du tout) à 10 (énormément), une cote

moyenne de 6,8 dans le cas des membres de l'Équipe d'entraide et de 6,4 dans le cas des non-membres.

Seulement deux membres du personnel ont dit estimer que l'Équipe d'entraide avait aggravé une situation de crise. L'un a fait état d'un cas où le principe de la confidentialité n'avait pas été respecté, un des membres de l'Équipe ayant divulgué aux autres détenues une information que lui avait confiée une bénéficiaire du service. L'autre a prétendu qu'un des membres de l'Équipe s'était servie du programme d'une manière manipulatrice par intérêt personnel.

La majorité des membres du personnel ont déclaré que l'EED avait parfois été utilisé à mauvais escient. Certaines détenues s'en seraient servies dans le simple but de rendre visite à des amies (n = 5) ou à des fins de contrebande (n = 5). Les répondants ont été nombreux à affirmer que le programme EED était utilisé à la fois dans le but de se rendre visite et à des fins de contrebande.

Dans l'ensemble, les résultats du sondage mené auprès du personnel donnent à croire que les diverses catégories d'employés de l'établissement Grand Valley étaient au courant de l'existence du programme EED et le voyaient généralement d'un bon œil. Toutefois, contrairement aux conclusions qu'on a pu tirer du sondage auprès des détenues, les résultats de ce sondage révèlent que le programme est parfois utilisé à mauvais escient.

Entrevues réalisées avec des employés et avec des détenues

On a réalisé à l'établissement Grand Valley 12 entrevues avec des membres du personnel, à savoir avec la directrice de l'établissement, la directrice adjointe, la psychologue et coordonnatrice du programme, des commis, des responsables de programme, des intervenants de première ligne et des chefs d'équipe. Vingt et une détenues se sont soumises à une entrevue, dont 4 membres de l'Équipe d'entraide, 7 bénéficiaires des services d'entraide, 9 non-bénéficiaires et une détenue qui ne connaissait pas l'existence du programme. Ces entrevues ont constitué une précieuse source d'information concernant ce programme à Grand Valley en ce sens qu'elles nous ont permis d'obtenir des réponses aux questions énoncées dans le

cadre d'évaluation (Eljdupovic-Guzina et Blanchette, 1997, p.47-50). Elles ont donné à l'ensemble de la population de l'établissement Grand Valley (aussi bien employés que détenues) une occasion d'exprimer librement leurs opinions sur le programme EED. Elles nous ont également permis de nous faire une idée plus claire et plus fouillée des résultats obtenus au moyen des autres instruments d'évaluation (sociogramme, QEEC, sondages auprès du personnel et des détenues, Échelle d'évaluation de l'estime de soi).

Les résultats des entrevues menées auprès des employés et des détenues seront exposés sommairement en fonction des questions et sous-questions énoncées dans le cadre d'évaluation (Eljdupovic-Guzina et Blanchette, 1997). Chacune des questions principales est suivie de trois sous-questions auxquelles les responsables de la présente évaluation ont jugé important de chercher réponse.

Sujets de questionnement

1. Raison d'être du programme : ce programme est-il nécessaire ?

1.1. Les activités et les résultats du programme ont-ils un lien tangible et logique avec les objectifs visés ?

Dans l'étude pilote du programme d'entraide des détenues réalisée à l'établissement d'Edmonton pour femmes, on a constaté que les activités de l'Équipe d'entraide semblaient avoir un lien tangible et logique avec la poursuite des objectifs du programme (Blanchette et Eljdupovic-Guzina, 1998).

Or, il importe d'évaluer les incidences d'un tel programme à court et à long terme. Le modèle de logique du programme (Eljdupovic-Guzina et Blanchette, 1997, p.23) relève un certain nombre d'extrants qui peuvent résulter du programme. À court terme, il y a les effets bénéfiques que peut produire le recours à des services de counseling officiels ou informels en situation de crise. À long terme, il y a notamment l'amélioration de la gestion de l'établissement et, chez les détenues qui participent au programme, une capacité accrue de se prendre en charge.

Un employé de l'établissement Grand Valley a décrit en ces termes la logique du programme : « Étant donné que, dans la vraie vie, il nous faut pouvoir compter les uns sur les autres, il doit en être de même en milieu carcéral ».

1.2. Est-on justifié d'offrir ce programme à cet établissement ?

Les ouvrages de référence que nous avons consultés semblent confirmer que l'instauration du programme d'entraide à l'établissement Grand Valley était justifiée. La Stratégie en matière de santé mentale pour les délinquantes indique que ce programme a sa place parmi les soins de santé mentale de longue durée prodigués aux femmes (Laishes, 1997). Conformément aux principes clés de cette stratégie, le programme EED est accessible à toutes les détenues de l'établissement. Il est axé sur la satisfaction de leurs besoins et requiert leur participation. Comme on le mentionnait dans l'étude pilote à l'établissement d'Edmonton pour femmes, les entrevues réalisées avec les employés et avec les détenues ont porté principalement

sur l'examen des expériences d'entraide qu'ont vécues les détenues. En règle générale, les employés aussi bien que les détenues de Grand Valley ont reconnu la valeur exceptionnelle du programme d'entraide mis en œuvre à cet établissement.

La plupart des employés interviewés étaient au courant des services offerts par l'Équipe d'entraide. La moitié d'entre eux ont toutefois exprimé l'avis qu'il faudrait mieux renseigner le personnel à ce sujet. Toutes les détenues interviewées sauf une connaissaient l'existence du service offert par l'Équipe d'entraide. Cependant, quelques-unes ont soutenu qu'il serait souhaitable qu'on informe mieux les détenues à propos du programme dès leur admission à l'établissement. Elles ont affirmé avoir dû elles-mêmes attendre plusieurs jours après leur arrivée à Grand Valley avant d'être mises au fait de l'existence de ce programme. Une détenue a mentionné que le service d'entraide lui aurait été très utile pour s'adapter à son nouvel environnement. Certains membres du personnel et certaines détenues ont fait valoir en outre que le rôle du programme devrait être mieux défini. Ainsi, une détenue a dit qu'elle ne savait pas si les membres de l'Équipe d'entraide étaient habilitées à prendre certaines décisions, par exemple concernant le transfert d'une détenue d'une unité de logement à une autre.

Les résultats des sondages et des entrevues ont révélé que tant le personnel que les détenues estiment que le programme d'entraide comporte plusieurs avantages pour les deux parties. Nous reviendrons sur ces avantages un peu plus loin, lorsque nous examinerons les réponses aux questions d'évaluation portant sur cet aspect.

1.3. Le programme d'entraide rend-il service à la clientèle visée ?

Les résultats des sondages et des entrevues indiquent que le programme rend service à la clientèle visée. Environ la moitié des détenues sondées qui connaissaient l'existence du programme avaient déjà utilisé le service de l'Équipe d'entraide à au moins une occasion et s'en disaient généralement satisfaites. Les entrevues avec les détenues ont révélé que les bénéficiaires du service y avaient recours pour diverses raisons, notamment pour tenter de résoudre un conflit avec des codétenues, pour avoir quelqu'un à qui parler dans leurs moments de déprime

ou de confusion, pour se défouler, pour discuter de problèmes personnels ou familiaux, ou pour traiter de questions relatives au système correctionnel, par exemple de libération conditionnelle ou de comparution en cour. Certains membres de l'Équipe d'entraide de l'établissement Grand Valley ont fait valoir qu'on recourait davantage à leurs services à certaines périodes de l'année. Une détenue a décrit le recours au service de l'Équipe d'entraide comme étant « souvent le bienvenu ». Elle a indiqué qu'on y faisait davantage appel les jours de fêtes familiales, avant et après les comparutions en vue d'une libération conditionnelle, et après les visites familiales privées.

Le programme EED rend également service aux détenues en leur donnant la possibilité de discuter de questions personnelles avec d'autres personnes que des employés. Plusieurs détenues et employés ont fait état d'un manque de communication entre le personnel et les détenues à Grand Valley, une lacune qui serait attribuable à divers facteurs qui ont été mis au jour au cours des entrevues. D'abord, certaines détenues ne font pas tellement confiance au personnel. Elles craignent que leurs confidences à des membres du personnel soient consignées d'une manière ou d'une autre (par exemple dans leur dossier), ce qui pourrait éventuellement jouer contre elles. D'autres détenues voient mal comment elles pourraient être comprises par des personnes qui n'ont pas vécu d'expériences similaires aux leurs. D'autres encore ont indiqué qu'à leur avis, les employés n'avaient nullement le droit de connaître leurs problèmes personnels. Enfin, certaines détenues ont dit craindre d'être jugées si elles révélaient à des employés des informations à caractère personnel, une crainte qu'elles n'éprouveraient pas si elles avaient à se confier à des codétenues. L'Équipe d'entraide permet aux détenues de parler de leurs problèmes personnels avec d'autres personnes que des employés. Tout le monde y trouve son compte, les membres du personnel aussi bien que les détenues.

Les résultats des entrevues révèlent que le programme d'entraide, du fait qu'il offre aux détenues la possibilité de discuter de leurs problèmes personnels avec d'autres personnes que des employés, présente divers avantages pour le personnel. Premièrement, les employés ont le sentiment que l'Équipe d'entraide est « une corde

supplémentaire à leur arc ». Les membres de l'Équipe d'entraide peuvent, par exemple, aider le personnel à traiter le cas d'une détenue qui est en état de choc et qui ne veut pas entendre parler de se confier à des membres du personnel. Un employé a lancé : « L'Équipe d'entraide constitue un autre palier d'information et d'intervention (à l'établissement Grand Valley) ».

Deuxièmement, des membres du personnel ont fait valoir que l'Équipe d'entraide aide à remédier au manque de communication entre le personnel et les détenues. Les membres de l'équipe peuvent « faire le pont » entre le personnel et les détenues. Un employé a mentionné que les membres de l'Équipe peuvent renseigner le personnel (et vice versa) sans violer la confidentialité. Par exemple, une détenue peut fort bien dire à un employé (ou vice versa) : « Quelque chose me dit que vous devriez avoir l'œil sur Jane ».

D'après les données qui ont transpiré des entrevues, le travail des membres de l'Équipe d'entraide contribue également à alléger la tâche du personnel. Par exemple, l'Équipe d'entraide peut aider les détenues à résoudre des petits problèmes quotidiens sur lesquelles la psychologue aurait autrement à se pencher. De plus, elle permet aux détenues de se confier à quelqu'un lorsque tel ou tel employé (par exemple la psychologue) n'est pas en devoir. À Grand Valley, l'Équipe d'entraide est disponible 24 heures sur 24. Enfin, elle peut jouer un rôle préventif en apaisant les situations de crise avant qu'elles ne dégénèrent.

Tant les détenues que les employés ont indiqué que les séances de counseling offertes par l'Équipe d'entraide ont rendu divers services aux bénéficiaires. Elles ont contribué à leur remonter le moral, leur ont permis de se défouler, et ont été pour elles une source de conseils et d'encouragement. L'Équipe offre aux détenues la possibilité de trouver une oreille attentive chez des personnes de leur « niveau ». Il est intéressant de noter que certaines détenues qui n'avaient jamais bénéficié du soutien offert par l'Équipe d'entraide ont dit estimer que celle-ci s'était révélée utile à d'autres détenues. Celles-ci ont dit ne pas avoir senti le besoin de recourir à l'Équipe d'entraide parce qu'elles avaient d'autres réseaux de soutien personnels, comme des amis ou des membres de leur famille. Selon elles, les détenues qui ne disposent

pas déjà d'un réseau de soutien et qui ont besoin de quelqu'un à qui se confier peuvent à cet égard compter sur l'équipe d'entraide.

Des membres de l'Équipe d'entraide ont affirmé avoir personnellement tiré profit et de la formation qu'elles avaient reçue pour obtenir leur accréditation et de leur expérience comme membres de l'équipe, ce que des employés ont d'ailleurs confirmé en entrevue.

2. Dispose-t-on des ressources et des appuis voulus pour assurer l'efficacité du programme EED ?

2.1. La coordonnatrice a-t-elle suffisamment de temps pour s'occuper des activités liées au programme, reconnaît-on ses efforts et lui apporte-t-on le soutien nécessaire ?

Au moment où elle a été interviewée, la coordonnatrice du programme EED ne travaillait que depuis peu à l'établissement Grand Valley. Elle était d'ailleurs la seule psychologue en poste à cet établissement. Elle a soutenu que ce travail l'accaparait beaucoup. Lorsqu'elle est entrée en fonction, la première (et seule) Équipe d'entraide avait presque terminé sa formation. Elle a pu animer une séance de formation des membres de l'Équipe et aider à l'organisation de la cérémonie de remise des certificats. Elle s'est déclarée trop occupée pour entreprendre la formation d'une deuxième équipe. Elle a par ailleurs fait valoir qu'elle contribuait au bon déroulement des activités de l'Équipe existante et participait à des réunions avec les membres de l'Équipe deux fois par mois. Cependant, des membres de l'Équipe d'entraide ont fait savoir qu'elles n'avaient eu que de rares rencontres avec elle.

Plusieurs des membres de l'Équipe ont donné l'impression qu'elles préféreraient diriger le programme en toute autonomie, sans la participation de la coordonnatrice. Un des membres de l'Équipe a déclaré : « Comme membres de l'Équipe d'entraide, nous sommes en charge du programme à tous points de vue. Bien que la coordonnatrice s'intéresse à nos activités, nous menons le programme en toute liberté. La psychologue s'en remet à nous ».

Les membres de l'Équipe ont été invités à indiquer par une cote de 1 (pas du tout) à 10 (tout à fait) dans quelle mesure elles étaient satisfaites de l'accessibilité de la

coordonnatrice lorsqu'elles avaient à la consulter. Elles se sont dites satisfaites de sa disponibilité et lui ont attribué sur ce chapitre des scores de 9 ou 10. Bien que les membres de l'Équipe se soient dites heureuses de leurs relations avec la coordonnatrice, elles ont mentionné avoir eu des rapports « houleux » avec elle les premiers temps de la mise en œuvre du programme. Certaines ont précisé que des tensions étaient apparues entre elles et la coordonnatrice quand elles ont refusé de la rencontrer une fois par semaine comme elle le demandait. Les membres de l'Équipe estimaient exagéré de prévoir des réunions hebdomadaires et elles se sont dites satisfaites de la situation actuelle, où elles se rencontrent officiellement sans la coordonnatrice environ une fois par mois.

Il importe de signaler qu'au moment de la collecte des données, quatre des cinq membres de l'Équipe d'entraide habitaient la même unité de logement. Si le groupe ne sentait pas le besoin de se réunir plus souvent officiellement, c'est peut-être que la plupart de ses membres se rencontraient fréquemment de manière officieuse à leur unité résidentielle commune.

À Grand Valley, on n'a pas établi d'Ordre permanent concernant le programme d'entraide. L'adoption d'un Ordre permanent serait pour la Direction de l'établissement une façon de montrer qu'elle appuie officiellement le programme, et aux yeux des détenues, un signe que le personnel considère ce programme comme important et utile. Un Ordre permanent pourrait également contribuer à rappeler certaines obligations qu'entraîne l'instauration d'un tel programme, comme celle de le doter de ressources adéquates. Tant les employés que les détenues ont indiqué qu'on devrait allouer davantage de ressources à ce programme. L'ajout de personnel et de fonds et un accroissement du nombre de membres de l'Équipe d'entraide ont notamment été jugés nécessaires.

Les employés aussi bien que les détenues ont fait valoir que l'apport d'effectifs supplémentaires pourrait accroître l'efficacité du programme. Comme nous l'avons déjà souligné, la seule psychologue en poste à l'établissement Grand Valley à l'époque de l'évaluation s'occupait également de la coordination du programme. Aux dires des employés comme des détenues, elle ne disposait pas de suffisamment de

temps pour assurer la coordination de ce programme en plus d'assumer toutes ses autres tâches. La coordonnatrice a elle-même indiqué qu'à cause du manque de personnel à l'établissement, une demande d'intervention de l'Équipe d'entraide pouvait parfois demeurer un bon moment, voire à jamais, sans réponse. Par exemple, une demande de services de counseling présentée la nuit en pleine situation d'urgence, à un moment où, comme c'est souvent le cas, il n'y a que quatre employés de service, pourrait devoir attendre que la crise se soit résorbée ou n'être jamais satisfaite.

Les membres du personnel ont également fait état d'un besoin de financement supplémentaire pour le programme d'entraide. À l'établissement Grand Valley, aucun budget n'est expressément prévu pour ce programme. La formation est assurée par la psychologue, à même ses heures normales de travail. Selon certains employés, il faudrait qu'on embauche d'autres effectifs pour que le fardeau d'assurer la formation des membres de l'Équipe d'entraide ne retombe pas sur les seules épaules de la psychologue. On a également mentionné qu'il serait souhaitable de prévoir un suivi des membres de Équipe d'entraide, de leur offrir une sorte de cours de perfectionnement. En raison du manque de personnel, ce souhait demeurera toutefois, jusqu'à nouvel ordre, irréalisable.

Les « extras » (pour employer l'expression utilisée par un membre du personnel) pour le programme d'entraide, par exemple pour la cérémonie de remise des certificats, sont généralement financés en puisant à même d'autres postes budgétaires. Cependant, pour aider au financement de certaines de leurs activités, les membres de l'Équipe d'entraide organisent parfois des collectes de fonds.

On a également souligné la nécessité d'accroître le nombre de membres de l'Équipe d'entraide. La coordonnatrice du programme a fait savoir que, faute de temps, elle ne pouvait se charger d'animer une série de séances de formation pour un deuxième groupe de candidates à l'accréditation comme membres de l'Équipe d'entraide. C'est donc dire que le besoin d'accroître le nombre de membres de l'Équipe pour offrir des services de counseling ne sera probablement pas comblé dans un proche avenir.

2.2. La formation donnée aux membres de l'Équipe est-elle suffisante ?

La formation que reçoivent les membres de l'Équipe d'entraide s'étale sur 17 séances de trois heures, chaque séance correspondant à un chapitre du Guide à l'intention des volontaires de l'Équipe d'entraide des détenues (SCC, 1996b). Comme on l'a mentionné dans l'étude pilote, la formation donnée aux membres de l'Équipe d'entraide de l'établissement d'Edmonton pour femmes avait été animée avec le concours de conférenciers bénévoles recrutés dans la collectivité (Blanchette et Eljdupovic-Guzina, 1998). Dans le cas de l'établissement Grand Valley, la formation donnée aux membres de l'Équipe d'entraide n'a toutefois été animée que par la coordonnatrice, sans l'aide de conférenciers bénévoles. Une des membres de l'Équipe d'entraide n'en a pas moins affirmé que des bénévoles de la collectivité (des représentants du Centre d'aide aux agressées sexuelles, du Programme d'éducation/information sur le sida, de la Société Élizabeth Fry, etc.) avaient animé des séances de formation. On pourrait alléger la charge de travail de la coordonnatrice en faisant appel à des animateurs bénévoles.

Les séances de formation sont organisées en fonction du contenu du Guide à l'intention des membres de l'Équipe d'entraide des détenues (SCC, 1996b). Des membres de l'Équipe ont mentionné qu'elles avaient particulièrement aimé les groupes de discussions, c'est-à-dire le volet de la formation portant sur ce qu'elles ont qualifié de « séances de bavardage ».

Des membres de l'Équipe ont formulé quelques observations à propos d'améliorations qu'on pourrait apporter à la formation, par exemple en traitant plus à fond de certains sujets, comme les comportements autodestructeurs et la toxicomanie. Une détenue membre de l'Équipe a dit estimer que la formation était trop poussée et trop longue, alors que deux autres membres pensaient que la formation pourrait être plus intensive et aller davantage dans les détails.

Les membres de l'Équipe d'entraide ont été invités à évaluer dans quelle mesure leur formation leur avait semblé utile, en lui attribuant sur cet aspect une cote pouvant aller de 1(d'aucune utilité) à 10 (très utile). Un des membres de l'Équipe a donné une cote de 8,5, et deux autres, une cote de 8. Un autre membre y est allé d'une cote de

6, en soutenant qu'en comparaison de ce qui, selon elle, s'était fait à cet égard à la Prison des femmes, on n'allait pas assez en profondeur dans l'examen des divers thèmes proposés. Elle avait d'ailleurs le sentiment qu'on attachait moins d'importance à ce programme à l'établissement Grand Valley qu'à la Prison des femmes.

Les membres de l'Équipe d'entraide ont dit croire que le personnel de Grand Valley se félicitait de la formation qui leur était donnée. Appelées à indiquer sur une échelle allant de 1 (pas du tout) à 10 (tout à fait) dans quelle mesure leur participation aux séances de formation était vue d'un bon œil par le personnel, toutes les membres de l'Équipe d'entraide y sont allées de cotes de 9 ou 10.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, la formation des membres de l'Équipe d'entraide se fonde sur le contenu du Guide à l'intention des volontaires (SCC, 1996b). Les membres de l'Équipe ont déclaré qu'elles aimaient le Guide et qu'elles le trouvaient utile, mais qu'à leur avis, les séances de formation l'étaient encore plus. Un des membres de l'équipe a demandé aux intervieweuses si elle pouvait communiquer à d'autres détenues l'information contenue dans le Guide. Elle a avancé que les membres de l'Équipe croyaient à tort que le Guide était « secret ». Les autres membres ont, quant à elles, expliqué que le matériel en question pourrait être utile à la population carcérale générale.

Une fois le cours terminé, il y a eu une cérémonie de remise des certificats aux membres de l'Équipe. Chacune avait droit à un invité. Plusieurs employés (qui avaient été invités par des membres de l'équipe) ont assisté à la cérémonie, de même que la directrice de l'établissement, la directrice adjointe, des chefs de division et quelques invités d'honneur (la directrice et des membres du personnel de la Prison des femmes). Une quarantaine de personnes ont pris part à la cérémonie, qui s'est tenue dans le secteur de l'établissement réservé aux visites-contacts. Ce sont la psychologue, la commis des services de santé et quelques détenues qui ont préparé le goûter. Une détenue a conçu un logo qu'on a apposé sur les vestons et les casquettes qui ont été remis aux membres de l'Équipe en même temps que leur certificat. Les membres de l'Équipe avaient exprimé le souhait qu'on leur offre des

vestons et des casquettes parce qu'elles estimaient que ces pièces vestimentaires leur seraient utiles. Tous les membres de l'Équipe semblaient ravis de la cérémonie de remise des certificats.

Les entrevues réalisées avec les employés ont révélé l'existence de certains autres problèmes touchant la formation des membres de l'Équipe d'entraide. D'abord, on a fait remarquer qu'il arrive que des membres quittent l'établissement peu après avoir terminé leur formation, de sorte qu'on se retrouve avec une équipe de taille trop restreinte. On a également fait valoir que les membres actuels de l'Équipe d'entraide pourraient aider à la formation de recrues, ce qui leur permettrait du même coup de revoir ce qu'elles ont appris, de se valoriser et d'accroître leur confiance en elles-mêmes. Une telle pratique allégerait d'autant la charge de travail de la coordonnatrice.

Somme toute, les membres de l'Équipe d'entraide et la coordonnatrice se sont dites satisfaites de la formation que reçoivent les membres de l'Équipe à l'établissement Grand Valley. Elles estiment toutefois qu'on aurait avantage à faire appel, pour dispenser cette formation, à des animateurs bénévoles représentant diverses sphères d'activité. La contribution d'animateurs bénévoles a été bien accueillie par les membres de l'Équipe durant leur formation. On considère que la cérémonie de remise des certificats a été un succès. Les membres de l'Équipe d'entraide ont dit avoir profité de leur formation et ont porté un jugement positif sur l'enseignement qu'elles ont reçu durant leur cours de même que sur le contenu du Guide de formation. Il importe de signaler qu'elles ont le sentiment que ce qu'elles ont appris dans le cadre de leur formation pourrait également profiter aux autres détenues de l'établissement. Plutôt que de réserver cette formation aux seules candidates à l'accréditation comme membres de l'Équipe d'entraide, il y aurait peut-être lieu d'en faire un programme officiel et de l'offrir à l'ensemble des détenues. L'étude pilote menée à l'établissement d'Edmonton pour femmes recommandait que la formation que reçoivent les membres de l'Équipe d'entraide soit également offerte systématiquement à la population carcérale générale (Blanchette et Eljdupovic-Guzina,1998). Blanchette et Eljdupovic-Guzina ont recommandé qu'on encourage les détenues à participer à ce programme de formation pour sa valeur intrinsèque

plutôt qu'au seul motif d'être agrées comme membres de l'Équipe d'entraide. À l'heure actuelle, pour être admissibles à la formation, les détenues doivent répondre à des critères passablement stricts (voir l'Annexe F) visant à juger de leur aptitude à faire partie de l'Équipe d'entraide, ce qui peut empêcher nombre de détenues de participer à un programme qui leur serait pourtant profitable.

2.3. Reconnaît-on la valeur de la contribution de l'Équipe d'entraide au bon fonctionnement du programme et aide-t-on les membres de l'Équipe d'entraide à concilier leurs responsabilités liées au programme avec l'accomplissement de leurs autres tâches ?

Aucun des membres de l'Équipe d'entraide de Grand Valley n'a déclaré avoir du mal à concilier son rôle de conseillère avec ses autres fonctions, en partie grâce au solide soutien que les employés leur accordent. Invitées à évaluer leur degré de satisfaction à propos de l'aide qu'elles reçoivent lorsqu'elles sont appelées à organiser des séances de counseling en plus de devoir assumer leurs autres fonctions habituelles, les membres de l'Équipe d'entraide ont attribué, sur une échelle allant de 1 (pas du tout) à 10 (tout à fait), des cotes de 9 ou de 10, ce qui illustre que la fonction de counseling de l'Équipe d'entraide jouit d'un appui très manifeste à l'établissement Grand Valley. L'un des membres de l'Équipe a décrit le personnel comme étant « serviable et coopératif », pour ensuite ajouter : « Les membres de l'Équipe d'entraide apportent une aide précieuse au personnel, qui d'ailleurs se félicite de l'existence du programme et du rôle que joue l'Équipe ».

Le temps que prennent les membres de l'Équipe à même leurs heures normales de travail pour s'occuper de counseling est considéré comme du temps de travail dans le calcul de leur salaire. De plus, lorsqu'un des membres de l'Équipe est appelé à faire du counseling la nuit, elle peut demander un temps de repos le lendemain si elle se sent fatiguée. Les membres de l'Équipe ont cependant fait remarquer que la possibilité de se faire libérer pour offrir des services de counseling dépendait en partie de la fonction assumée par la détenue. Par exemple, une caissière au service des fournitures pourrait difficilement s'absenter de son travail étant donné que les autres détenues ont besoin qu'elle soit à son poste.

Certaines détenues ont affirmé que le programme d'entraide ne jouissait que d'un faible appui dans la population carcérale, et ce, surtout parce les membres de l'Équipe d'entraide ne respectent pas toujours le principe de la confidentialité. Cette question du manquement au devoir de confidentialité a régulièrement refait surface tout au long des entrevues avec les employés et avec les détenues. Chez les uns comme chez les autres, on a indiqué que des membres de l'Équipe d'entraide avaient violé le principe de la confidentialité en dévoilant aux autres détenues certaines informations qu'elles tenaient des séances de counseling. Alors qu'aux dires des employés, de tels manquements ne seraient pas fréquents, certaines détenues ont plutôt prétendu qu'ils seraient monnaie courante. D'autres employés et détenues qui ne savaient pas trop si les membres de l'Équipe d'entraide manquaient à leur devoir à cet égard ont toutefois dit craindre que ce ne soit le cas. Une détenue s'est plainte de ce que « les membres de l'Équipe répandent à tout vent ce qu'on leur confie ». De même, certaines détenues ont signalé qu'elles n'oseraient pas recourir au service de counseling parce qu'elles auraient trop peur de voir leurs confidences dévoilées. Une intervenante de première ligne a expliqué en ces mots comment elle avait tenté de remédier à cette situation : « Dans un cas où il y avait eu violation de la confidentialité, je me suis efforcée de convaincre la plaignante que ce n'était peut-être pas tous les membres de l'Équipe qui étaient fautifs et qu'elle devrait peut-être faire confiance à une ou l'autre des membres de l'Équipe ».

Le fait que tous les membres de l'Équipe sauf une habitent la même maison pourrait être un facteur de division au sein de l'Équipe d'entraide. C'est d'ailleurs une situation qui pourrait faire craindre aux détenues qu'une fois de retour à leur unité résidentielle, les membres de l'Équipe ne soient portés à discuter entre elles de ce qu'elles ont entendu au cours des séances de counseling. Il faudrait chercher remède à ce problème. Peut-être qu'en faisant en sorte qu'il y ait un membre de l'Équipe par unité de logement, on atténuerait ce (présumé) problème de violation de la confidentialité.

Les membres de l'Équipe d'entraide ont indiqué n'avoir aucun mal à concilier leur travail de counseling avec leurs autres tâches. Quand un membre de l'Équipe a à conseiller une détenue durant la nuit, le lendemain, pour compenser, on lui offre de

prendre du temps de repos à même ses heures payées. De plus, la coordonnatrice encourage les membres de l'Équipe à s'accorder des périodes de répit, voire à refuser de faire du counseling si elles le jugent nécessaire. Invitées à indiquer sur une échelle de 1 (très difficilement) à 10 (très facilement) dans quelle mesure il leur était facile ou difficile de combiner leur travail de counseling et leurs autres fonctions et activités, les membres de l'Équipe d'entraide ont toutes attribué des cotes de 9 ou 10, ce qui montre qu'elles n'ont absolument aucune difficulté à concilier le soutien qu'elles assurent avec leurs autres activités.

3. Mise en œuvre : La façon dont les activités liées au programme sont organisées favorise-t-elle la poursuite des objectifs du programme ?

3.1. La communauté carcérale est-elle bien au fait du programme et de ses activités ?

La majorité des détenues et des employés de l'établissement Grand Valley connaissait au moins un peu le programme EED. Les résultats des entrevues réalisées avec les détenues indiquent toutefois qu'il faudrait s'efforcer de mieux informer la population carcérale à propos du service d'entraide. Des détenues ont affirmé n'avoir pas été renseignées sur le programme au moment de leur admission à Grand Valley. D'aucunes se sont dites d'avis que, si l'on plaçait des affiches à propos du programme à l'infirmerie, dans le gymnase et dans les locaux de l'admission et de l'élargissement, et si l'on présentait les membres de l'Équipe aux détenues nouvellement admises dans l'établissement, on saurait mieux qu'il y a une équipe d'entraide qui est à la disposition des détenues. Une détenue a exprimé l'avis que les membres de l'équipe d'entraide devraient se charger de renseigner la population carcérale sur le programme en prenant elles-mêmes les devants pour offrir leurs services aux autres détenues.

La majorité des employés se sont dits au courant de l'existence du service d'entraide, mais leur connaissance des détails du programme variait selon leur fonction. Certains ont signalé qu'alors que les intervenants de première ligne étaient très bien au fait du programme, d'autres employés l'étaient moins. D'autres ont avoué que, malgré le fait qu'ils connaissaient l'existence du programme, ses

particularités ne leur étaient pas familières. D'autres encore ont indiqué avoir déjà entendu parler du programme mais n'avoir jamais reçu de note d'information officielle ou de documentation à ce sujet. Il serait souhaitable qu'on distribue de la documentation expliquant le programme et qu'on organise à l'intention de tous les employés actuels et futurs de l'établissement des séances d'information sur le programme.

3.2. Le counseling assuré par des pairs répond-il aux besoins des bénéficiaires ?

Les résultats des entrevues révèlent que les services offerts par l'Équipe d'entraide à l'établissement Grand Valley répondent aux besoins des bénéficiaires. Celles-ci ont formulé plusieurs observations positives concernant leur expérience des services de counseling. L'une d'elles a affirmé avoir été bien heureuse de pouvoir ainsi se confier à quelqu'un qui saisissait bien ce qu'elle avait vécu. Elle a ajouté s'être sentie encouragée et comprise par son interlocutrice de l'Équipe d'entraide, ce qui l'a beaucoup aidée. Une autre bénéficiaire a déclaré : « Le soutien par les pairs n'a été pour moi qu'une expérience positive; je ne vois rien à en redire ». Les membres du personnel qui ont répondu à la question de savoir si l'Équipe d'entraide répondait aux besoins des bénéficiaires ont tous affirmé le croire.

Seules trois détenues ont avancé que l'Équipe d'entraide ne répondait pas à leurs besoins. L'une d'elles a précisé que, même si son interlocutrice lui avait permis de « se défouler », le problème dont elle avait tenté de se décharger était demeuré sans solution. Une autre détenue a mentionné que les membres de l'Équipe ne peuvent pas toujours être sur la même longueur d'onde que les codétenues qu'elles veulent aider, vu qu'elles n'ont pas forcément vécu les mêmes expériences qu'elles. La détenue qui a formulé ce commentaire a précisé qu'elle avait un problème particulier de santé avec lequel il lui fallait composer. Or, elle disait ne pas pouvoir compter à cet égard sur l'aide des membres de l'Équipe, puisque aucune d'elles n'était atteinte de cette maladie. Enfin, une des détenues s'est déclarée convaincue que les membres de l'Équipe ne comprendraient pas ses problèmes et ne pourraient rien pour elle.

Les entrevues réalisées avec les détenues ont révélé la présence de certains obstacles susceptibles de dissuader des détenues de faire appel à l'Équipe d'entraide. D'abord, deux des détenues avaient du mal à s'exprimer en anglais. Elles estimaient que cette situation les isolait jusqu'à un certain point du reste de la population carcérale et les empêchait de communiquer efficacement avec les membres de l'Équipe. Par ailleurs, quelques détenues ont indiqué n'avoir pas eu recours aux membres de l'Équipe pour obtenir des services de counseling parce qu'elles n'en connaissaient aucune assez bien. Si les membres de l'Équipe prenaient les devants pour se faire connaître des détenues, elles contribueraient par là à résoudre ce problème. La plupart des bénéficiaires des services d'entraide avaient peut-être déjà fait la connaissance des membres de l'Équipe.

Quatre des cinq membres de l'Équipe d'entraide vivent dans la même unité résidentielle de l'établissement Grand Valley, qui en compte neuf. Les entrevues nous ont permis de constater que les compagnes de logement des membres de l'Équipe participent à des discussions de groupe à leur résidence. Une des détenues qui vit dans l'unité de logement où résident quatre des cinq membres de l'Équipe d'entraide a décrit ces discussions comme étant une occasion de « se défouler » et « de s'exprimer en toute liberté ». Elle a fait remarquer que « chacune se sentait mieux après coup ». Les détenues qui vivent avec des membres de l'Équipe les connaissent bien, et il leur est plus facile qu'aux autres détenues d'avoir directement accès à elles et, partant, de bénéficier de leur soutien.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, plusieurs employés et détenues ont expliqué que les détenues sont nombreuses à ne pas faire confiance au personnel. Les membres de l'Équipe d'entraide leur offrent la possibilité de discuter de leurs problèmes ou de ce qui les préoccupe dans un climat de confiance réciproque et avec quelqu'un qui est à leur « niveau ».

En résumé, il semble que l'Équipe d'entraide réponde *bel et bien* aux besoins de ses clientes. Celles-ci ont en effet formulé plusieurs observations positives concernant leurs expériences des services offerts par l'Équipe. Toutefois, il semble que certaines

détenues ont peut-être de meilleures chances de bénéficier du service d'entraide que les autres résidentes de l'établissement Grand Valley.

3.3. Les consultations entre la coordonnatrice, les autres intervenants impliqués et les membres de l'Équipe d'entraide permettent-elles une collaboration efficace et un échange adéquat d'information ?

Le Guide de la coordonnatrice du programme EED recommande qu'une des détenues soit nommée présidente (SCC, 1996a) et fasse partie d'office du comité directeur du programme. La désignation d'une détenue comme présidente devrait normalement faciliter la consultation et la collaboration entre les membres de l'Équipe d'entraide et le personnel. Bien qu'une détenue ait été nommée présidente de l'Équipe d'entraide à Grand Valley, le comité directeur n'a encore tenu aucune réunion, de sorte que la communication entre les membres de l'Équipe et le personnel laisse à désirer.

Dans les premiers temps de la mise en œuvre du programme, la coordonnatrice a bien tenté de convaincre les membres de l'Équipe de tenir avec elle des réunions hebdomadaires, mais les membres de l'Équipe ont estimé suffisant de se réunir mensuellement sans la coordinatrice. Elles ont toutefois signalé que celle-ci était par ailleurs à leur disposition si elles avaient besoin de la consulter.

On a posé aux membres de l'Équipe la question suivante : « Avez-vous l'impression d'être maîtres du programme ou plutôt d'agir dans une large mesure sous la direction de la coordonnatrice ou d'autres membres du personnel ? » En entrevue, trois des quatre membres de l'Équipe ont indiqué se sentir maîtres du programme, alors que la quatrième a déclaré que le programme était alors « au point mort ». Elle a précisé : « Personne n'en est responsable et la dynamique de groupe ne fonctionne tout simplement pas ». Elle se disait toutefois confiante que, si d'autres séances de formation étaient offertes et que de nouveaux membres se joignaient à l'Équipe pour remplacer les anciens membres, « tout s'arrangerait ».

Le Guide de la coordonnatrice (SCC, 1996a) stipule que les membres de l'Équipe d'entraide doivent tenir des dossiers sur leurs activités de counseling pour qu'on puisse juger de la popularité et de l'utilité du service. Afin de préserver le caractère

confidentiel des séances de counseling, les membres de l'Équipe d'entraide ne doivent inclure dans ces dossiers que des renseignements de nature générale, comme le nom du membre de l'Équipe, le moment où le counseling a été assuré, les problèmes qui ont été abordés et les recommandations qui ont été formulées. Malheureusement, ces dossiers ne sont pas fournis à la coordonnatrice de façon régulière. Au dire d'un des employés, les membres de l'Équipe d'entraide ne produisent pas de tels dossiers les trois quarts du temps, ce qui limite d'autant l'échange d'information entre les membres de l'Équipe et la coordonnatrice.

Certains employés ont dit craindre de n'être pas vraiment informés des cas d'utilisation à mauvais escient du programme EED. Un des employés a déclaré : « Les membres de l'Équipe d'entraide ont plus librement accès aux diverses sections de l'établissement que les autres détenues et risquent fort de ne pas toujours mériter la confiance qu'on leur fait. Par exemple, elles pourraient facilement passer de la drogue ou des messages dans l'unité à encadrement renforcé ». Cet employé craignait que les membres de l'Équipe n'omettent d'informer le personnel des telles occurrences. Un certain nombre d'employés ont également exprimé leur inquiétude que des membres de l'Équipe puissent retenir à propos de certaines détenues de l'information que le personnel aurait besoin de connaître. En entrevue, un employé a avancé à cet égard l'explication suivante : « Le personnel a parfois besoin d'être tenu au courant de certains faits, par exemple des desseins suicidaires. Le programme d'entraide pourrait contribuer à priver le personnel de renseignements importants ». Des membres du personnel ont exprimé l'avis que ce manque de communication entre les membres de l'Équipe d'entraide et le personnel tient peut-être au fait que, comme nous l'avons signalé précédemment, les détenues font généralement peu confiance au personnel.

Certaines détenues ont également fait état de ce problème de communication entre le personnel et les membres de l'Équipe d'entraide. Elles ont toutefois donné à entendre que ce serait non pas les détenues mais plutôt les employés qui retiendraient de l'information et qui poseraient obstacle aux détenues désireuses de recevoir des services de counseling de leurs pairs. Un des membres de l'Équipe d'entraide a déploré le fait que certains employés n'informent pas les détenues des

services offerts par l'Équipe d'entraide ou ne les dirigent pas vers ces services quand ils le devraient. Elle s'est également plainte de ce que des séances de counseling aient parfois été interrompues par des employés qui disaient « ignorer ce qui se passait ». On a fait valoir que les employés devraient être prévenus de la tenue de toute séance de counseling, pour qu'on n'aille pas y intervenir indûment.

Loin de dire que la communication entre le personnel et les détenues laisse beaucoup à désirer, certains employés et certaines détenues ont laissé savoir que les deux parties s'échangeaient efficacement l'information. Un des membres de l'Équipe a affirmé avoir confiance dans le personnel. Elle a déclaré entretenir personnellement d'excellents rapports avec les employés et avoir la conviction que, de part et d'autre, on se fait confiance au même titre. Quelqu'un a également dit que le personnel était « accommodant et coopératif ». Un autre membre de l'Équipe d'entraide a expliqué que les détenues étaient habituellement mises en rapport avec le membre de l'Équipe de leur choix et qu'en règle générale, les employés collaboraient utilement avec l'Équipe d'entraide à l'établissement Grand Valley.

4. Le programme est-il efficace ?

4.1. Dans quelle mesure l'intervention de l'Équipe d'entraide en situation de crise est-elle utile ?

Les membres du personnel de l'établissement Grand Valley ont été nombreux à indiquer en entrevue que l'intervention de l'Équipe d'entraide dans les situations de crise était utile et qu'elle avait également contribué à prévenir de telles situations et à en atténuer les séquelles. Un intervenant de première ligne a mentionné que chaque situation de crise à l'établissement entraînait d'ailleurs chez les détenues un accroissement du nombre de demandes de consultation des membres de l'Équipe d'entraide. La coordonnatrice a fait remarquer qu'à la suite de deux tentatives de suicide survenues à l'établissement Grand Valley, on avait soumis les membres de l'Équipe d'entraide à un débreffage pour leur apprendre à intervenir utilement auprès de détenues susceptibles d'avoir été ébranlées par ces incidents. On a également fait mention de cas où des détenues qui étaient placées en isolement et qui étaient

en état de choc émotif avaient eu recours à des membres de l'Équipe d'entraide pour discuter de leurs problèmes. Des employés ont indiqué que les situations de crise se résorbaient plus rapidement et plus complètement quand il y avait intervention de l'Équipe d'entraide. On a fait valoir que l'Équipe pouvait « calmer » des détenues en état de choc émotif en attendant qu'elles puissent rencontrer la psychologue. La coordonnatrice du programme a exprimé l'avis que l'Équipe d'entraide avait probablement contribué à prévenir plus de drames que le personnel n'était amené à le croire. Elle a affirmé : « Les membres de l'Équipe d'entraide parviennent rapidement à freiner la montée des tensions chez leurs codétenues ».

Le sondage mené auprès du personnel a permis de constater que l'intervention de l'Équipe d'entraide en vue d'apaiser un état de choc chez une détenue ou une situation de crise à l'échelle de l'établissement est perçue comme étant fort utile, les cotes moyennes attribuées sur cet aspect ayant été de 8,8 et de 8,4 respectivement. Les bénéficiaires ont aussi souligné l'utilité de l'intervention de l'Équipe d'entraide en situation de crise. Elles ont indiqué que son soutien les avait aidées soit sur le plan pratique, soit sur le plan émotif, soit encore sur les deux à la fois.

Seulement une minorité de répondants ont dit douter que l'Équipe d'entraide puisse contribuer à prévenir les situations de crise. Un employé voyait même un risque que des membres de l'Équipe d'entraide « ne viennent faire déborder le vase » en voulant aider la présumée bénéficiaire et ne contribuent plutôt qu'à aggraver la crise dans certains cas. Deux des répondants ont fait état d'une occurrence où l'intervention de l'Équipe d'entraide avait engendré une situation de crise plus grave que celle qui sévissait déjà. L'un de ces deux répondants était convaincu que ce qui s'était produit, c'est que des membres de l'Équipe d'entraide avaient dévoilé des renseignements confidentiels concernant des bénéficiaires du service de soutien par les pairs et que ces révélations avaient entraîné une intensification de la crise.

4.2. La mise en œuvre du programme EED s'est-elle traduite par une amélioration de la gestion de l'établissement et du climat qui y régnait ?

Les résultats du sondage mené auprès des détenues, que nous avons exposés plus haut, donnent à croire que seules quelques détenues ont perçu une différence de climat à l'établissement Grand Valley par suite de la mise en œuvre du programme EED. L'une d'elles a précisé que le changement d'ambiance qu'elle avait pu observer tenait au favoritisme dont le personnel faisait preuve à l'endroit des membres de l'Équipe d'entraide.

Plus de la moitié des membres du personnel qui ont répondu au sondage ont indiqué qu'ils estimaient que le climat avait évolué à l'établissement Grand Valley par suite de la mise sur pied du programme. Ceux qui ont précisé de quelle nature étaient ces changements ont indiqué que l'atmosphère s'y était améliorée.

Les données qui se sont dégagées des entrevues réalisées avec les employés et avec les détenues sont venues confirmer les résultats des sondages à cet égard. Les détenues trouvaient que la mise en œuvre du programme ne s'était traduite par aucun changement dans le climat de l'établissement. Certains employés ont indiqué avoir noté des changements positifs, alors que d'autres ont dit n'avoir observé aucun changement d'atmosphère après la mise en œuvre du programme. Chez les employés qui avaient noté des changements positifs, certains ont parlé d'une « remontée du moral » et d'une amélioration des relations des détenues entre elles et des rapports entre les détenues et le personnel.

4.3. Le programme contribue-t-il à renforcer l'autonomie des détenues qui y participent ?

Tout au cours des entrevues, les employés comme les détenues ont exprimé l'idée que le programme d'entraide aidait les détenues qui y participent à se prendre en main. Des membres de l'Équipe d'entraide ont indiqué que les discussions de groupe durant la formation avaient été pour elles un facteur de croissance personnelle et leur avaient fait prendre conscience des problèmes particuliers aux femmes. Elles ont également dit avoir le sentiment que le programme était « leur chose » et qu'elles

en avaient la maîtrise. Il est aussi ressorti des entrevues que cette impression de propriété leur procure un sentiment de fierté. Sur cet aspect, un des membres de l'Équipe s'est prononcée en ces termes : « En aidant les autres, on prend davantage conscience de ses propres capacités. Ce que les membres de l'Équipe d'entraide tirent de leur expérience, c'est une confiance accrue en elles-mêmes et une plus haute estime d'elles-mêmes. Si je ne devais ramener qu'une chose de la prison, ce serait l'Équipe d'entraide ».

Voici le commentaire d'un des employés : « Le fait de pouvoir aider leurs pairs amène les membres de l'Équipe d'entraide à acquérir le sens des responsabilités et leur procure une grande satisfaction personnelle. L'Équipe ne saurait être efficace sans que ses membres fassent l'apprentissage de la cohésion, car toutes doivent composer avec leurs divergences. Chacune en sort personnellement grandie et munie d'une capacité accrue de comprendre la nature humaine et la condition féminine. L'Équipe d'entraide exerce également sur ses membres une influence qui marquera leur cheminement personnel futur. Il est arrivé que des membres de l'Équipe aient à traverser une période difficile et se tournent alors vers leurs coéquipières pour obtenir du soutien ». Les membres du personnel ont également fait remarquer que les détenues qui font partie de l'Équipe d'entraide ont le sentiment de jouer un rôle important au sein de l'établissement, ce qui les amène à avoir davantage confiance en elles-mêmes et à se sentir valorisées.

Des employés ont également fait valoir que le programme d'entraide aidait aussi ses bénéficiaires se prendre en charge. Selon les principes sur lesquels repose le programme, les « bénéficiaires », *au même titre que* les membres de l'Équipe d'entraide, peuvent voir dans leur expérience du service d'entraide une occasion de s'affirmer, car ce sont elles qui décident du type d'intervention qui leur convient. Plus précisément, elles peuvent demander le soutien de l'Équipe d'entraide au moment où elles en sentent le besoin, choisir le membre de l'Équipe à qui elles souhaitent se confier, établir elles-mêmes les modalités du déroulement de chaque séance d'entraide, y compris le moment où elle débutera et se terminera, et enfin, décider des questions qu'on abordera au cours de l'entretien.

Par contre, certains témoignages obtenus en entrevue donnent à croire que le programme d'entraide peut favoriser l'établissement d'une hiérarchie au sein de la population carcérale, en ce sens qu'il donnerait aux membres de l'Équipe plus de pouvoirs qu'aux autres détenues. Des détenues ont indiqué que les membres de l'Équipe d'entraide se sentaient supérieures aux autres détenues. D'autres ont prétendu que les employés accordaient un traitement de faveur aux membres de l'Équipe. Certaines détenues ont évoqué l'existence d'un tel problème, mais d'autres ont nié qu'il soit apparu au sein de la population carcérale quelque hiérarchie que ce soit par suite de la mise en œuvre du programme EED.

5. Le programme a-t-il eu des effets positifs ou indésirables non prévus ?

5.1. La formation des détenues qui aspirent à devenir membres de l'Équipe d'entraide renforce-t-elle les effets d'autres programmes auxquels elles participent ? Les aide-t-elle à définir leurs intérêts ?

Tant les détenues que les employés ont exprimé l'avis que, dans le cas des membres de l'Équipe d'entraide mais non dans celui des autres détenues, le programme EED renforçait les effets positifs d'autres programmes offerts à l'établissement. Une employée a souligné la similarité qui existait entre certains volets de la formation donnée aux membres de l'Équipe d'entraide et le programme de lutte contre la toxicomanie. Elle a affirmé :« Le contenu du programme de formation des membres de l'Équipe d'entraide reprend en partie celui d'autres programmes. Les membres de l'Équipe en viennent à accroître leurs compétences et leurs connaissances dans certains domaines ».

La participation au programme de formation peut également aider les membres de l'Équipe d'entraide à s'orienter à long terme vers une action sociale positive et constructive. Un des membres de l'Équipe s'est dit intéressé à faire carrière auprès de personnes qui ont besoin d'aide. Ainsi, elle s'apprête à terminer son baccalauréat en psychologie. Certaines détenues qui faisaient partie de l'Équipe d'entraide ont affirmé que le programme les avait aidées à acquérir une conscience accrue des problèmes des femmes et à améliorer leur capacité d'entretenir des rapports utiles

avec autrui. Toutes les répondantes ont reconnu que ces compétences leur seraient précieuses lorsqu'elles réintégreront la société.

5.2. Le counseling que dispensent les membres de l'Équipe leur occasionne-t-il de la tension et de l'épuisement psychologique ?

Les membres de l'Équipe d'entraide de l'établissement Grand Valley ont indiqué que leurs activités de counseling ne leur avaient pas occasionné d'épuisement psychologique ou de tension particulière, et ce, peut-être grâce aux mesures qu'on a prises pour prévenir ce genre de problème. On incite en effet les membres de l'Équipe à refuser de faire du counseling si, pour quelque raison que ce soit, elles sentent qu'elles ne pourront offrir ce service dans les meilleures conditions possibles. La coordonnatrice du programme s'est expliquée à ce sujet en ces termes : « Les membres de l'Équipe d'entraide sont encouragées à refuser de servir de conseillères si elles se sentent épuisées. On les incite également à prendre des pauses si leurs problèmes personnels les préoccupent trop ou si elles éprouvent une fatigue excessive. Lorsqu'elles ont à traiter un cas lourd, par exemple un cas de suicide appréhendé, les membres de l'Équipe d'entraide sont tenues d'en parler à la psychologue de l'établissement ou à d'autres intervenants. » Des membres de l'Équipe ont également signalé qu'elles pouvaient s'absenter de leur travail régulier si elles avaient dispensé des services de counseling la nuit précédente.

La fonction de membre de l'Équipe d'entraide s'accompagne de l'obligation de répondre à certaines attentes. Les détenues ont indiqué que leur rôle au sein de la population carcérale avait changé depuis qu'elles faisaient partie de l'Équipe d'entraide. Elles étaient conscientes de devoir donner l'exemple aux autres détenues, ce que leur rappelaient d'ailleurs fréquemment les intervenants. Bien que les membres de l'Équipe d'entraide ne se soient pas plaintes de ce que leur rôle au sein de la population carcérale avait changé après leur accréditation comme membres de l'équipe, on peut logiquement présumer qu'elles ressentaient une certaine pression du fait qu'elles étaient tenues de se comporter de manière exemplaire.

5.3. Le programme EED a-t-il des effets indésirables ?

Quelques employés et détenues ont dit avoir observé quelques « effets indésirables » du programme EED. D'abord, d'aucuns estiment que le programme a amené l apparition d'une hiérarchie au sein de la population carcérale. On illustre cette hypothèse en mentionnant que certains des membres de l'Équipe d'entraide se donneraient des airs de supériorité et bénéficieraient d'un traitement de faveur de la part du personnel.

La cérémonie de remise des certificats qui vient couronner la formation donnée aux éventuels membres de l'Équipe d'entraide peut constituer un facteur de division hiérarchique entre les membres de l'Équipe et la population carcérale générale (Blanchette et Eljdupovic-Guzina, 1998). Bien que la cérémonie de remise des certificats soit une source de fierté pour les récipiendaires, elle peut donner à certaines détenues l'impression que les membres de l'Équipe sont traitées différemment et que le programme EED est plus important que les autres programmes offerts à Grand Valley.

Un deuxième problème qui, aux yeux de certains employés, constituerait un « effet indésirable » du programme, c'est celui de son utilisation à mauvais escient. Des membres de l'Équipe d'entraide s'en serviraient, par exemple, comme simple prétexte pour rendre visite à d'autres détenues. Il faut savoir qu'à l'établissement Grand Valley, il est interdit aux détenues de se rendre dans d'autres unités de logement pour aller visiter des amies. On a aussi mentionné que des membres de l'Équipe d'entraide pourraient se servir abusivement du programme pour se livrer à de la contrebande. Aux dires des employés, le programme ne serait probablement que très rarement utilisé à des fins illicites. Les employés considèrent toutefois pouvoir difficilement exercer un contrôle sur ce chapitre. Un employé a comparé la situation à cet égard à celle qu'on connaît lorsqu'une détenue demande l'autorisation de se rendre aux funérailles d'un membre de sa famille qu'elle n'a peut-être pas vu depuis dix ans. « Nous sommes bien obligés de la croire sur parole ». Même si certains employés avaient le sentiment que le programme était occasionnellement utilisé à mauvais escient, d'autres ont indiqué ne pas partager cette impression. « Il

pourrait arriver qu'on se serve du programme de soutien de façon abusive, mais, à ma connaissance, ça ne s'est jamais produit ».

Enfin, un employé a fait mention d'un autre effet potentiellement indésirable du programme. Selon cette personne, certaines détenues risquent de développer une dépendance à l'égard de l'Équipe d'entraide, sur laquelle, naturellement, elles ne pourront plus compter une fois qu'elles auront quitté l'établissement. De là, sa crainte que le programme d'entraide n'ait un effet indésirable sur l'aptitude des détenues à réussir leur réinsertion sociale.

CONCLUSIONS

Résumé des observations

En règle générale, les détenues comme les employés accordent une bonne valeur au programme EED en vigueur à l'établissement Grand Valley. D'ailleurs, on semble se rendre de plus en plus compte que le programme est justifié et a sa raison d'être à cet établissement. Le programme s'inscrit dans la poursuite des objectifs clés de continuité des soins de santé mentale prodigués aux femmes, en ce sens qu'il est accessible à toutes les détenues, qu'il est axé sur la satisfaction des besoins particuliers des femmes et qu'il requiert leur participation. Le processus d'entraide des détenues a un lien logique avec ses objectifs et ses résultats.

Le programme d'entraide à l'établissement Grand Valley sert généralement bien la clientèle visée. Environ la moitié des détenues sondées ont déjà bénéficié, pour divers motifs et à au moins une occasion, du service de counseling dispensé par leurs pairs et se sont dites généralement satisfaites de leur expérience. Les détenues et les employés reconnaissent que l'Équipe d'entraide a comme utilité, entre autres, d'offrir aux détenues la possibilité de se confier à quelqu'un d'autre qu'à des employés. Le programme peut rendre service aussi bien au personnel qu'aux détenues.

Voici quelques facteurs qui peuvent amener des détenues à renoncer à faire appel à l'Équipe d'entraide. D'abord, certaines ont indiqué que, si elles n'éprouvaient pas le besoin de recourir au service de counseling par les codétenues, c'est qu'elles disposent déjà d'autres réseaux de soutien. D'autres ont déclaré hésiter à demander l'aide de membres de l'Équipe parce qu'elles craignent qu'on ne respecte pas la règle de la confidentialité. Il se peut également que la barrière linguistique puisse dissuader certaines personnes. Il semblerait par ailleurs que, pour des raisons de proximité, les détenues qui logent dans la même unité que des membres de l'Équipe d'entraide sont davantage susceptibles de recourir à ce service de counseling.

La formation donnée aux détenues qui aspirent à devenir membres de l'Équipe d'entraide a été évaluée positivement par celles qui l'ont reçue. Le Guide de

formation a également été jugé très utile. Le programme y gagnerait en efficacité si on lui allouait des ressources supplémentaires : financement accru, ajout de personnel et addition de nouveaux membres à l'équipe d'entraide. À Grand Valley, le programme EED ne fait l'objet d'aucun Ordre permanent. L'adoption d'un Ordre permanent aurait pour avantage de souligner que le programme bénéficie de l'appui officiel de la Direction et de rappeler certaines obligations qu'entraîne l'instauration d'un tel programme, comme celle de le doter de ressources adéquates.

On a noté une certaine confusion dans les témoignages concernant la fréquence des réunions de l'Équipe d'entraide avec la coordonnatrice. Les membres de l'Équipe ont déclaré se réunir en présence de la coordonnatrice au plus une fois par mois, alors que certains employés ont indiqué qu'elles se réunissaient plus fréquemment que cela. Bien que la discrétion dont jouissent à cet égard les membres de l'Équipe puisse permettre à celles-ci de se sentir maîtres du programme et valorisées par leur expérience, elle risque toutefois de nuire au nécessaire échange d'information qui doit exister entre le personnel et les délinquantes.

Les membres de l'Équipe ont dit n'avoir aucun mal à concilier leur travail de counseling avec leurs tâches habituelles. Cette absence de problème à cet égard tient en partie à la collaboration empressée que le personnel offre aux membres de l'Équipe.

Les détenues qui ont fait appel à l'Équipe d'entraide ont affirmé être satisfaites du soutien reçu et estimer que les services obtenus ont répondu à leurs besoins. Seulement trois d'entre elles ont fait savoir qu'elles n'ont pas été pleinement satisfaites de leur expérience.

Les entrevues ont permis de constater que l'Équipe d'entraide contribue vraiment à désamorcer les situations de crise. L'Équipe de Grand Valley joue également un rôle préventif en apaisant les tensions avant qu'elles ne dégénèrent et en apportant du soutien aux détenues en proie à un choc émotif en attendant que la psychologue puisse intervenir auprès d'elles.

Les employés et les détenues n'ont perçu que très peu de changement dans le climat de l'établissement par suite de la mise en œuvre du programme d'entraide. La majorité des répondants qui ont formulé des commentaires à ce sujet ont affirmé que les changements en question ont été positifs.

Le programme d'entraide aide les membres de l'Équipe à définir leurs objectifs et leurs intérêts et vient renforcer les effets des autres programmes. Il est nettement et indéniablement avantageux pour toutes les participantes. À part la possibilité que le programme soit utilisé à mauvais escient, par exemple pour simplement rendre visite à des amies ou pour faire de la contrebande—abus qui, aux dires mêmes des personnes qui se doutent qu'ils existent, sont probablement peu fréquents—, et l'apparition inopportune d'un clivage au sein de la population carcérale par suite de la mise en œuvre du programme, la présente évaluation n'a pas permis de déceler d'effets indésirables graves du programme d'entraide.

Limites de la présente étude

À cause de la taille restreinte de l'échantillon dont nous disposions, nous n'avons pas pu établir les différences (potentielles) entre les catégories de participants à l'étude. De plus, vu le faible nombre de membres de l'Équipe d'entraide ayant répondu au sondage, nous n'avons pas été en mesure d'analyser leurs caractéristiques et les éléments qui les différenciaient des autres détenues. De même, il nous a été impossible de dresser un sociogramme fondé sur des données post-programme, ces données n'ayant pu être obtenues. Il est toutefois important de noter que, malgré la taille restreinte de l'échantillon, nous avons pu tirer certaines conclusions fort intéressantes.

Deuxièmement, il se peut que l'échantillon sur lequel s'est fondée cette étude n'ait pas été tout à fait représentatif. Comme nous l'avons mentionné précédemment, à leur arrivée à Grand Valley, les enquêteuses, avec l'aide des membres de l'Équipe d'entraide et de la coordonnatrice du programme, ont dû recruter des participantes pour les entrevues. Il nous a fallu procéder ainsi pour compenser le fait que peu de répondants avaient déjà fait connaître par écrit leur acceptation de se soumettre à

une entrevue. Il n'est pas rare qu'on ait ainsi de la difficulté à mobiliser des personnes pour des entrevues quand la participation est volontaire. On peut en outre présumer que les détenues qui avaient une opinion positive du programme se sont montrées davantage disposées à participer à la présente étude d'évaluation que celles qui en avaient une perception négative. De plus, les détenues qui étaient en étroite relation avec les membres de l'Équipe d'entraide ou avec la psychologue sont les plus susceptibles non seulement d'avoir été rejointes *mais aussi* d'avoir accepté de participer à l'exercice. C'est donc dire qu'un facteur de désirabilité sociale peut avoir faussé les résultats.

Recommandations concernant les améliorations à apporter au programme

Les résultats de l'évaluation du programme EED à Grand Valley viennent confirmer le jugement de valeur sur la formation des membres des équipes d'entraide exprimé lors de l'étude pilote menée à l'établissement d'Edmonton pour femmes. L'étude de Grand Valley montre également que le programme profite à trois catégories de femmes (catégories qui ne s'excluent pas mutuellement) : les bénéficiaires des services d'entraide, les détenues qui suivent en entier le programme de formation (sans nécessairement être accréditées) et, enfin, celles qui obtiennent leur accréditation comme membres de l'Équipe d'entraide. Nous avons noté plusieurs aspects positifs pour les détenues en formation, il serait donc peut-être souhaitable de modifier la façon dont on offre aux détenues la possibilité d'acquérir une formation dans le cadre du programme d'entraide.

Actuellement, les critères qu'on applique pour l'admission des candidates à ce programme de formation visent exclusivement à identifier celles qui sont virtuellement les plus aptes à apporter un soutien à leurs pairs. Bien qu'il soit nécessaire, pour maximiser les résultats des efforts de réadaptation, d'imposer des critères de sélection pour tous les programmes offerts à l'établissement, il y aurait lieu de modifier les critères d'admissibilité à la formation offerte dans le cadre du programme EED de manière à rendre cette formation accessible à un plus grand nombre de détenues. Les résultats de l'évaluation du programme EED à l'établissement Grand Valley montrent que plusieurs détenues qui ne sont pas forcément des candidates idéales pour faire partie de l'Équipe d'entraide auraient quand même avantage à recevoir cette formation.

On pourrait présenter le programme de formation comme s'adressant à un plus grand nombre de détenues. Une plus grande proportion d'entre elles seraient ainsi amenées à suivre le cours au complet, mais seules quelques-unes deviendraient officiellement membres de l'Équipe d'entraide. La présente évaluation est venue confirmer l'à-propos d'une recommandation qui avait été formulée dans le rapport sur l'étude pilote d'Edmonton. Cette recommandation visait l'adoption d'un processus en deux phases, la première étant constituée de la formation dans sa totalité (avec

remise du certificat) et la deuxième comportant la désignation officielle des membres de l'Équipe d'entraide. Des critères rigoureux de sélection seraient imposés pour la phase 2 du processus. L'établissement de ces deux niveaux de qualification contribuerait à atténuer le sentiment d'infériorité qu'éprouvent les détenues qui, après avoir suivi la formation au complet, ne sont *pas* reçues membres de l'Équipe d'entraide.

L'évaluation du programme d'entraide à l'établissement Grand Valley a révélé qu'une majorité des employés et des détenues connaissaient déjà l'existence du programme de soutien par les pairs. Certaines détenues ont toutefois indiqué qu'il y aurait lieu de mieux informer les nouvelles détenues, dès leur admission à l'établissement, de la possibilité qui leur est offerte de faire appel aux services de l'équipe d'entraide. Les détenues seraient mieux renseignées sur les services de l'Équipe d'entraide si on apposait des affiches à ce sujet dans le local d'admission et de mise en liberté, dans le gymnase et dans d'autres locaux de l'établissement et si on présentait les membres de l'équipe d'entraide à toutes les détenues nouvellement admises à l'établissement.

Nous suggérons également que le rôle de l'Équipe d'entraide soit clarifié et qu'on impose aux membres de l'équipe des règles de conduite mieux définies. Par ailleurs, l'adoption d'un ordre permanent contribuerait à rendre le programme plus officiel.

Il importe aussi d'améliorer la communication entre le personnel et l'Équipe d'entraide, d'une part, et chez les membres de l'équipe d'entraide entre elles, d'autre part. Bien que les membres de l'équipe d'entraide apprécient de pouvoir diriger en toute autonomie le programme d'entraide, nous recommandons que les membres de l'Équipe produisent des dossiers relatifs à leurs séances de counseling qu'elles pourraient remettre à la coordonnatrice. Ces dossiers, qui ne prennent que quelques minutes à dresser, devraient comporter la consignation des renseignements de base sur chaque séance de counseling, à savoir le nom de la conseillère, la date et l'heure de la séance, le type de problème abordé et toute recommandation pertinente (le cas échéant). Actuellement, il est difficile pour la coordonnatrice de surveiller les activités de l'Équipe d'entraide, et pour les membres de l'Équipe, d'obtenir des commentaires

au sujet des services de counseling qu'elles assurent. On devrait rappeler aux membres de l'Équipe qu'elles doivent dans tous les cas fournir cette information et aussi qu'elle doivent donner un compte-rendu de chacune des séances de counseling qu'elles offrent.

On n'a d'ailleurs prévu à l'établissement Grand Valley aucun processus qui permette aux membres de l'Équipe d'entraide de savoir ce que leurs pairs et les employés pensent de leurs interventions. Le programme d'entraide y gagnerait en efficacité si on améliorait l'échange d'information entre les membres de l'Équipe et le personnel. Nous suggérons donc que l'on fournisse aux membres de l'Équipe d'entraide un moyen de se renseigner sur ce que les intéressés pensent de l'efficacité de leur travail de soutien, d'en discuter et de recevoir de la rétroaction à ce sujet. L'adoption d'un système de fiches d'évaluation comme celles utilisées à l'établissement d'Edmonton pour femmes (voir l'Annexe G) représenterait à cet égard un pas dans la bonne direction.

On améliorerait la communication concernant l'Équipe d'entraide à l'établissement Grand Valley si l'on y procédait régulièrement, en collaboration avec la coordonnatrice du programme, à des évaluations du rendement des membres de l'Équipe. Ces évaluations permettraient à celles-ci de discuter des questions et problèmes qui leur sont soumis lorsqu'elles sont appelées à soutenir des pairs, et à la coordonnatrice, de surveiller le travail des membres de l'Équipe. Il est important de rappeler ici que l'anonymat des bénéficiaires doit être préservé durant toute séance de rétroaction, la détenue qui a dispensé le counseling ne devant alors fournir que de l'information de base à propos de chaque séance, sans jamais divulguer le nom de la bénéficiaire.

Le programme EED y gagnerait également en efficacité si on obtenait de la rétroaction de la population carcérale générale. On pourrait par exemple se servir d'une boîte à suggestions pour inciter les détenues à formuler anonymement des commentaires concernant le programme.

La présente évaluation du programme EED a révélé que certaines détenues préféraient ne pas profiter des services de counseling parce qu'elles craignaient que le caractère confidentiel de ce qu'elles confieraient aux membres de l'Équipe d'entraide ne soit pas respecté. L'adoption d'une politique de « tolérance zéro » en ce qui concerne la violation de la règle de la confidentialité serait un bon moyen d'enrayer ce problème.

Au moment où nous avons effectué notre enquête, quatre des cinq membres de l'Équipe d'entraide de l'établissement Grand Valley vivaient dans la même unité de logement. Une telle situation présente des inconvénients. On pourrait les atténuer, si on répartissait les membres de l'Équipe dans les diverses unités résidentielles. Ce serait d'ailleurs peut-être une bonne idée d'avoir un nombre égal de membres de l'Équipe dans chaque unité de logement.

À l'heure actuelle, les programmes d'entraide dans chacun des établissements régionaux pour femmes fonctionnent isolément les uns des autres. Il n'y a pas de canal de communication entre les coordonnatrices du programme dans les divers établissements régionaux. Si ces coordonnatrices communiquaient entre elles, chacune profiterait des suggestions et de l'information que lui transmettraient ses homologues et tirerait des leçons des expériences de ces dernières. Elles pourraient communiquer entre elles par courriel et, peut-être, se rencontrer annuellement. De cette manière, elles pourraient se faire mutuellement part de leurs expériences et profiter des idées et des conseils des autres.

REFERENCES

Service correctionnel du Canada. *Les établissements régionaux pour femmes purgeant une peine fédérale : Ébauche n° 4 du Plan opérationnel,* Ottawa, 1992.

Blanchette, K. et G. Eljdupovic-Guzina. *Résultats d'une étude pilote du Programme d'entraide des délinquantes*, Service correctionnel du Canada, Ottawa, 1998.

Service correctionnel du Canada. *L'Équipe d'entraide des détenues : Guide de la coordonnatrice*, Ottawa, 1996a.

Service correctionnel du Canada. *Guide à l'intention des volontaires de l'équipe de d'entraide des détenues*, Ottawa, 1996b.

Eljdupovic-Guzina, G. et K. Blanchette. *Cadre d'évaluation du modèle de programme de l'Équipe d'entraide des détenues*, Document non publié soumis au Service correctionnel du Canada, Ottawa, 1997.

Heney, J. *Report of Self-Injurious Behavior in the Kingston Prison for Women*, Service correctionnei du Canada, Ottawa, 1990.

Laishes, J. *Stratégie en matière de santé mentale pour les délinquantes*, Service correctionnel du Canada, Ottawa, 1997.

Northway, M. L. et L. Weld. *Sociometric Testing*, Toronto : Presses de l'université de Toronto, 1957.

O'Brien, E. Global self-esteem scales: unidimensional or multidimensional? *Psychological Reports, 57*, p. 383-389, 1985.

Rosenberg, M. *Society and the Adolescent Self Image*, Princeton, N.J., Presses de l'université de Princeton, 1965.

Groupe d'étude sur les femmes purgeant une peine fédérale. *Création de choix : Rapport du Groupe d'étude sur les femmes purgeant une peine fédérale*, Service correctionnel du Canada, Ottawa, 1990.

Wolfus, B., et E. Stasiak. *The Correctional Environment Status Inventory: A Tool for Measuring the Quality of Correctional Environments.* Rapport de recherche 96-8, Institut correctionnel de l'Ontario, Ministère du Solliciteur général et des services correctionnels, Brampton, 1996.

ANNEXE A

Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg

Instructions

Veuillez indiquer dans quelle mesure vous souscrivez aux différentes affirmations qui suivent, en encerclant sous chaque affirmation l'option qui correspond à votre opinion.

TV = Très vrai
PV = Plutôt vrai
PV = Plutôt faux
TF = Très faux

1. Dans l'ensemble, je suis contente de moi.
   TV PV PF TF

2. Je pense parfois valoir moins que rien.
   TV PV PF TF

3. J'estime posséder un certain nombre de qualités.
   TV PV PF TF

4. Je peux faire les choses aussi bien qu'à peu près n'importe qui.
   TV PV PF TF

5. J'ai l'impression qu'il n'y a pas grand-chose dont je peux être fière.
   TV PV PF TF

6. Il m'arrive parfois de me sentir inutile.
   TV PV PF TF

7. Je pense avoir de la valeur, du moins tout autant que les autres.
   TV PV PF TF

8. J'aimerais pouvoir me respecter davantage.
   TV PV PF TF

9. Dans l'ensemble, j'ai tendance à me considérer comme une ratée.
   TV PV PF TF

10. J'ai une attitude positive envers moi-même.
    TV PV PF TF

ANNEXE B

Test sociométrique

Nous aimerions mieux comprendre les relations entre les femmes à l'établissement. À cette fin, vous pourriez nous être d'une grande utilité en répondant à la question ci-dessous. **Vos réponses sont entièrement confidentielles!**

Nom _____ Date _____

Avec qui aimez-vous passer vos temps libres?
Veuillez fournir le prénom et le nom de famille des personnes, si possible.

ANNEXE C

Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel

Établissement :_____ Date(jj/mm/aa) : ____ / ____ / ____

Ce questionnaire vous est transmis dans le cadre d'une évaluation de routine de votre établissement. Il contient des affirmations à propos de votre unité, du personnel correctionnel de votre établissement et de vous-même. Nous vous serions reconnaissantes de bien vouloir prendre le temps de le remplir. Vous n'êtes pas tenue d'y inscrire votre nom. Ainsi, les résultats demeureront confidentiels.

Une fois que vous l'aurez rempli, veuillez glisser le questionnaire dans l'enveloppe fournie. Après l'avoir scellée, remettez-la ensuite au personnel. Nous vous prions de nous retourner le tout dans les 5 jours.

(A) Êtes-vous : (encerclez 1 ou 2)

1 de sexe masculin
2 de sexe féminin

(B) Quel âge avez-vous?_____

(C) Êtes-vous autochtone? (encerclez 1 ou 2)

1 oui
1 non

(D) Quelle est la durée de votre peine actuelle ? (encerclez 1 ou 2)

de 2 à 4 ans
4 ans ou plus

(E) Aviez-vous déjà été incarcérée auparavant ? (encerclez 1 ou 2)

1. oui
2 non

À la page suivante, vous trouverez des affirmations décrivant certaines choses qui peuvent se produire à votre établissement et d'autres affirmations qui reflètent peut-être vos sentiments ou votre pensée. Chaque affirmation est

suivie de chiffres allant de 1 à 5. Après avoir lu chaque affirmation, encerclez l'un des chiffres.

Encerclez **'1'** si ce que décrit l'affirmation ne se produit jamais
encerclez **'2'** si cela se produit à l'occasion
encerclez **'3'** si cela se produit souvent
encerclez **'4'** si cela se produit la plupart du temps
encerclez **'5'** si cela se produit toujours

N'encerclez aucun chiffre si vous n'êtes pas sûre du sens de l'affirmation ou si elle ne s'applique pas à votre établissement. N'encerclez pas plus d'un chiffre par affirmation. Veuillez également noter que l'expression « personnel correctionnel » désigne principalement les intervenants de première ligne, même si ce terme peut inclure aussi les chefs d'équipe, le personnel des services de santé mentale et la direction.

1=JAMAIS 2=À L'OCCASION 3=SOUVENT 4=LA PLUPART DU TEMPS 5=TOUJOURS

1.	Le personnel correctionnel ne fait pas attention à moi.	1	2	3	4	5
2.	Le personnel correctionnel tient compte des explications fournies par les résidentes lorsque quelque chose se produit à l'établissement.	1	2	3	4	5
3.	Le personnel correctionnel ne fixe pas immédiatement les rendez-vous demandés.	1	2	3	4	5
4.	Le personnel correctionnel donne suite aux suggestions des résidentes.	1	2	3	4	5
5.	Le personnel correctionnel s'excuse auprès des résidentes lorsqu'un employé a commis une erreur.	1	2	3	4	5
6.	Lorsque les membres du personnel correctionnel sont en désaccord, ils finissent par s'entendre.	1	2	3	4	5
7.	Si je suis traitée injustement par un intervenant de première ligne, on me donne l'occasion d'exposer mon point de vue.	1	2	3	4	5
8.	Le personnel correctionnel change d'avis sur ce que nous devrions faire.	1	2	3	4	5
9.	Le personnel correctionnel aide les résidentes à résoudre leurs désaccords.	1	2	3	4	5
10	Lorsque le programme auquel participe une résidente est modifié, un intervenant de première ligne lui explique pourquoi.	1	2	3	4	5
11	Le personnel correctionnel m'encourage à essayer de nouvelles façons de faire les choses.	1	2	3	4	

1.	Le personnel correctionnel ne fait pas attention à moi.	1	2	3	4	5
12	Les membres du personnel correctionnel et les résidentes se disent honnêtement ce qu'ils pensent les uns des autres.	1	2	3	4	5
13	Avant de nous réprimander, le personnel correctionnel essaie de savoir ce qui s'est passé.	1	2	3	4	5
14	Les résidentes les plus matures aident à prendre soin des résidentes les moins matures.	1	2	3	4	5
15	Les réunions organisées à l'établissement commencent à l'heure.	1	2	3	4	5
16	Les membres du personnel correctionnel me félicitent lorsque j'agis très bien.	1	2	3	4	5
17	Le personnel correctionnel prête attention aux résidentes.	1	2	3	4	5
18	Les membres du personnel correctionnel s'entendent bien entre eux.	1	2	3	4	5
19	Certaines résidentes sont très impolies envers les autres à l'établissement.	1	2	3	4	5
20	Je m'adresse au personnel correctionnel avec respect.	1	2	3	4	5
21	À l'établissement, nous sommes autorisées à dire ce que nous pensons.	1	2	3	4	5
22	Lorsque les résidentes sont en désaccord avec les intervenants de première ligne, elles peuvent le dire ouvertement.	1	2	3	4	5
23	Les membres du personnel correctionnel ont une même vision des comportements qui sont acceptables.	1	2	3	4	5
24	Je n'hésite pas à faire savoir au personnel correctionnel comment je me sens.	1	2	3	4	5

1.	Le personnel correctionnel ne fait pas attention à moi.	1	2	3	4	5
25	Je cache mes sentiments réels aux autres résidentes.	1	2	3	4	5
26	Les résidentes de l'établissement s'insultent.	1	2	3	4	5
27	J'aime le fait que le personnel correctionnel participe à nos activités.	1	2	3	4	5
28	Je n'hésite pas à intervenir lorsque des résidentes n'agissent pas comme elles le devraient.	1	2	3	4	5

29	J'essaie d'aider les autres résidentes de l'établissement à résoudre leurs problèmes.	1	2	3	4	5
30	Lorsque des résidentes ont des ennuis, il n'y a pas à se demander pourquoi	1	2	3	4	5
31	Le personnel correctionnel fait équipe.	1	2	3	4	5
32	L'établissement est très bien organisé.	1	2	3	4	5
33	Si une résidente ne veut pas prendre sa douche régulièrement, les autres résidentes de l'établissement interviennent auprès d'elle.	1	2	3	4	5
34	Le personnel correctionnel m'aide à mieux maîtriser ma colère.	1	2	3	4	5
35	Le personnel correctionnel encourage les résidentes à réfléchir à leurs objectifs.	1	2	3	4	5
36	L'établissement est propre.	1	2	3	4	5

Pour la prochaine série d'affirmations, il s'agit d'indiquer dans quelle mesure vous y souscrivez. De nouveau, encerclez un chiffre allant de 1 à 5, et encore ici, l'expression « personnel correctionnel » désigne principalement les intervenants de première ligne, même si le terme peut inclure des chefs d'équipe, des membres du personnel de santé mentale et des membres de la direction.

1=PAS DU TOUT D'ACCORD **2**=PAS ENTIÈREMENT D'ACCORD **3**=LÉGÈREMENT D'ACCORD
4=GÉNÉRALEMENT D'ACCORD **5**=TOUT À FAIT D'ACCORD

37	On s'attend à ce que les résidentes se parlent de leurs problèmes personnels.	1	2	3	4	5
38	Le personnel correctionnel essaie de m'aider.	1	2	3	4	5
39	J'essaie de m'améliorer.	1	2	3	4	5
40	Les autres résidentes de l'établissement m'aident à me comprendre.	1	2	3	4	5
41	Je sais qu'elles sont les prochaines étapes que j'aurai à franchir après ma libération.	1	2	3	4	5
42	Le personnel correctionnel s'intéresse à mes progrès.	1	2	3	4	5
43	Il est important pour moi de participer à des programmes de traitement.	1	2	3	4	5
44	Je respecte les membres du personnel correctionnel.	1	2	3	4	5
45	Le personnel correctionnel se soucie de mon sort.	1	2	3	4	5
46	Les résidentes savent ce qu'elles ont à faire et quand le faire.	1	2	3	4	5
47	Le personnel correctionnel m'aide à prendre conscience que je pourrais éviter de retourner en prison à l'avenir.	1	2	3	4	5
48	Les membres du personnel correctionnel préfèrent rester dans leur bureau plutôt que de passer du temps avec les résidentes.	1	2	3	4	5
49	Le règlement de l'établissement est clair.	1	2	3	4	5
50	Je suis en train de résoudre les problèmes qui m'ont amenée ici.	1	2	3	4	5
51	Je sais quels comportements m'apportent des ennuis.	1	2	3	4	5
52	Je veux changer mon comportement.	1	2	3	4	5
53	Le personnel correctionnel voudra savoir comment je me porte une fois que j'aurai été mise en liberté.	1	2	3	4	5
54	Je fais l'apprentissage de meilleures façons de résoudre mes problèmes.	1	2	3	4	5
55	Les résidentes sont encouragées à faire des plans d'avenir.	1	2	3	4	5
56	Les autres résidentes de l'établissement n'ont rien à m'offrir.	1	2	3	4	5
57	Je me soucie de ce qui arrive aux autres résidentes.	1	2	3	4	5
58	Je sais très bien ce qu'il y a lieu de faire et de ne pas faire ici.	1	2	3	4	5
59	Lorsque je suis arrivée, les autres résidentes m'ont aidée à me familiariser avec le fonctionnement de l'établissement.	1	2	3	4	5
60	Les membres du personnel correctionnel s'intéressent davantage à leur chèque de paye qu'à moi.	1	2	3	4	5
61	Le personnel correctionnel pense que les problèmes à l'établissement sont entièrement la faute des résidentes.	1	2	3	4	5
62	Mon agent de gestion de cas s'intéresse à mes progrès.	1	2	3	4	5

63	J'aime la plupart des résidentes de l'établissement.	1	2	3	4	5
64	À l'établissement, chaque résidente est laissée à elle-même.	1	2	3	4	5
65	Il me faudra régler mes problèmes si je veux éviter d'être réincarcérée.	1	2	3	4	5
66	Le personnel correctionnel m'aide à prendre conscience que je peux gérer ma vie mieux que je ne l'ai fait par le passé.	1	2	3	4	5

Veuillez vérifier votre questionnaire pour vous assurer que vous n'avez oublié aucune affirmation. Au verso, sentez-vous libre de faire état de tout aspect important du milieu carcéral qui aurait été omis dans le présent questionnaire.

ANNEXE D

Questionnaires des sondages

SONDAGE AUPRÈS DES DÉTENUES

L'Équipe d'entraide est constituée de détenues qui offrent, sur une base volontaire, des services de counseling à toutes les femmes incarcérées à l'établissement. Les détenues qui font partie de l'Équipe ont reçu une formation en matière de counseling et d'intervention d'urgence. Si vous vous sentez déprimée, en colère, suicidaire ou bouleversée, l'équipe d'entraide peut vous aider. Les séances de counseling sont tout à fait confidentielles.

Pour nous aider à mieux savoir quelle est l'utilité de l'Équipe et à trouver des façons de l'améliorer, nous vous saurions gré de remplir ce questionnaire et de nous dire ce que vous pensez du programme de d'entraide des détenues.

Vos réponses demeureront entièrement confidentielles, et vous garderez l'anonymat.

1. Quel âge avez-vous ? _____

2. De quelle durée est la peine que vous purgez actuellement ?_____

3. Depuis combien de temps êtes-vous incarcérée ? _____

4. Depuis combien de temps vous trouvez-vous à l'établissement ? _____

5. Étiez-vous au courant de l'existence du programme d'entraide des détenues et saviez-vous que vous pouviez recevoir de l'aide et des services de counseling d'autres détenues (des membres de l'Équipe d'entraide) ?
   _____ Oui _____ Non

6. Si oui, comment avez-vous appris l'existence de ce programme ?
   _____ par des annonces, des affiches
   _____ une autre détenue m'en a informée
   _____ une des membres de l'Équipe est venue m'en parler
   _____ autre
   *(préciser)*_____

7. Connaissez-vous les membres de l'Équipe d'entraide ?
   _____ Oui _____ Non

8. Savez-vous comment présenter une demande de counseling ?
   _____ Oui _____ Non

9. Combien de fois avez-vous demandé à voir un des membres de l'Équipe d'entraide ?
   _____ Jamais
   _____ Une fois
   _____ De 2 à 5 fois
   _____ Plus de 5 fois

10. Si vous n'avez **JAMAIS DEMANDÉ** à voir un des membres de l'Équipe d'entraide, c'est parce que :
   _____ vous ne saviez pas qu'une telle équipe existait
   _____ vous n'en avez jamais éprouvé le besoin
   _____ vous ne vous sentez à l'aise avec aucune des membres de l'Équipe
   _____ vous craigniez que l'information ne soit pas tenue confidentielle
   _____ vous aviez peur de ce qu'allaient en penser les autres
   _____ vous êtes vous-même membre de l'Équipe d'entraide
   _____ autre raison *(préciser)*

_____

_____

11. Vous est-il déjà arrivé de demander à voir un des membres de l'Équipe d'entraide et qu'on ait refusé d'accéder à votre requête ?
   _____ Oui _____ Non

12. Y a-t-il quelque chose qui vous disposerait davantage à demander à voir un des membres de l'Équipe d'entraide ? *(Si oui, veuillez préciser)*

_____

13. Si vous **AVEZ DÉJÀ DEMANDÉ** à obtenir des services de counseling de l'Équipe d'entraide, votre demande était-elle *(cocher ces deux options au besoin):*

_____ officielle (vous avez soumis votre requête à un des membres de l'Équipe ou à un employé, et une rencontre a été fixée) ?

_____ informelle (vous avez rencontré un des membres de l'Équipe durant vos temps libres et vous êtes entretenue avec elle sans que des arrangements précis aient été pris)

14. Pourquoi avez-vous demandé à obtenir des services de counseling de l'Équipe d'entraide? *(veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)*
   ___ ni la psychologue ni aucun autre spécialiste n'était disponible
   ___ vous vous étiez disputée avec le personnel
   ___ vous vous étiez disputée avec une autre tenue
   ___ vous sentiez le besoin de vous autodétruire
   ___ vous étiez déprimée
   ___ vous étiez suicidaire
   ___ vous étiez bouleversée/en colère
   ___ vous vous sentiez très seule

___ autre *(précisez)* _____

_____

15. Dans quelle mesure le counseling assuré par l'Équipe d'entraide vous a-t-il été utile ?
(veuillez encercler un chiffre)

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
D'aucune utilité — Moyennement utile — Très utile

16. Le counseling assuré a-t-il répondu à vos attentes ?
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout — Moyennement — Tout à fait

17. Si oui, comment ?

_____
_____
_____

18. Si non, pourquoi ?

_____
_____
_____

18. Dans quelle mesure êtes-vous satisfaite de l'empressement qu'on a mis à organiser pour vous une séance de counseling après que vous avez présenté votre requête ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout — Moyennement — Tout à fait

20. Combien de temps vous a-t-il fallu attendre avant que le personnel vous fasse entrer en rapport avec une des membres de l'Équipe d'entraide ?
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas longtemps — Très longtemps

21. Combien de temps vous a-t-il fallu attendre avant que la conseillère réponde à votre requête ?
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas longtemps — Très longtemps

22. Vous a-t-il déjà fallu vous faire « dispenser » de vos tâches habituelles pour pouvoir vous présenter à un rendez-vous de counseling avec un des membres de l'Équipe d'entraide ?

___ Oui ___ Non

23. Si le counseling **ne vous a pas aidée**, pourriez-vous nous expliquer pourquoi ?

_____

_____

24. Avez-vous remarqué des changements dans le climat général de l'établissement ou dans les relations entre le personnel et les détenues ou encore entre les détenues qui pourraient être attribuables au programme d'entraide ?

_____ Non
_____ Oui. Dans quel sens ?

_____

_____

25. Pensez-vous que le counseling assuré par d'autres détenues (ou le programme d'entraide des détenues) est parfois utilisé à mauvais escient (p. ex. pour bavarder, pour éviter de travailler, etc.) ?

_____ Non
_____ Oui
De quelle façon ?_____

26. Pensez-vous que, grâce au programme d'entraide des détenues, vous comprenez maintenant mieux les problèmes particuliers aux femmes ? *(Si oui, veuillez expliquer)*

_____ Non
_____ Oui. Comment ?_____

Si vous **avez déjà reçu** du counseling d'autres détenues, seriez-vous disposée à en discuter davantage avec la personne qui effectue la recherche ? Si oui, veuillez inscrire votre nom ci-dessous et nous nous mettrons en rapport avec vous. Nous vous garantissons que notre conversation demeurera entièrement confidentielle.

_____

_____

Oui, je suis disposée à parler de mes expériences du counseling assuré par d'autres détenues.

Nom _____ **Date**

_____

SONDAGE DESTINÉ AU PERSONNEL

Ce questionnaire vise à évaluer l'efficacité du programme d'entraide des détenues à votre établissement. Comme vous le savez, ce programme offre à toutes les détenues un service de counseling assuré par d'autres détenues ayant suivi une formation à cette fin. Les volontaires appartenant à l'Équipe d'entraide reçoivent une formation en matière de counseling et d'intervention d'urgence. Si une détenue se sent déprimée, en colère, suicidaire ou bouleversée, elle peut réclamer l'aide d'une conseillère membre de l'Équipe d'entraide, ou encore une conseillère peut aider par sa seule présence une détenue en détresse, sans que celle-ci ait présenté une demande officielle de counseling.

Nous vous serions reconnaissantes de bien vouloir répondre aux questions que vous trouverez ci-dessous. Vos perceptions et sentiments concernant ce programme sont d'une grande importance pour nous permettre de l'évaluer. Il n'est pas nécessaire de divulguer votre identité, et vos réponses seront tenues entièrement confidentielles. Nous aimerions également discuter avec vous de ce programme, puisque nous estimons qu'une entrevue nous permettra de mieux comprendre vos opinions personnelles à son sujet. Si vous êtes disposé à participer à une entrevue, veuillez l'indiquer au bas du questionnaire.

1. Comment avez-vous appris l'existence du programme d'entraide des détenues ?

   _____ La psychologue m'en a parlé

   _____ J'ai vu des affiches

   _____ Autre *(expliquer)* _____

   _____ Je n'en connaissais pas l'existence

2. Connaissez-vous les membres de l'Équipe d'entraide ?

   _____ Oui _____ Non

3. Connaissez-vous la marche à suivre lorsqu'une détenue demande à obtenir du counseling d'une autre détenue ?

   _____ Non

_____ Oui Comment ? _____

4. Quelle est d'après vous l'utilité du programme d'entraide en situation d'urgence ?

   a) Lorsqu'il s'agit de problèmes personnels auxquels font face des détenues

   1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

   D'aucune utilité Moyennement utile rès utile

   b) Lorsqu'il s'agit de prévenir une situation de crise à l'échelle de l'établissement ou d'en faciliter la résolution

   1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

   D'aucune utilité Moyennement utile Très utile

5. Avez-vous remarqué des changements dans le climat général de l'établissement ou dans les relations entre le personnel et les détenues ou encore entre les détenues par suite de l'instauration du programme d'entraide détenues ?

   _____ Non

   _____ Oui Dans quel sens ? _____

6. Dans quelle mesure faites-vous confiance aux membres de l'Équipe d'entraide ?

   1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

   Aucunement confiance Entièrement confiance

   Votre degré de confiance varie-t-il selon les membres de l'Équipe ?

   _____ Oui _____ Non

7. Avez-vous remarqué des changements chez les membres de l'Équipe d'entraide depuis leur participation au programme (façon de faire face à leurs problèmes personnels, d'aborder leur incarcération; le rôle qu'elles jouent au sein de la population carcérale; leurs relations avec le personnel et leur comportement vis-à-vis de celui-ci) ?

_____ Non

_____ Oui Dans quel sens ?

_____

___

8. Pensez-vous que le programme d'entraide renforce les effets positifs des autres programmes ?

a) Chez les membres de l'Équipe ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

Pas du tout Énormément

b) Chez l'ensemble des détenues ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

Pas du tout Énormément

9. Est-il déjà arrivé que le counseling assuré par l'Équipe d'entraide contribue à envenimer une situation de crise ou un problème ? *(Si oui, veuillez expliquer comment)*

_____ Non

_____ Oui Pourquoi et quand ? _____

_____

10. Avez-vous le sentiment que les séances de counseling sont parfois utilisées à mauvais escient par les détenues ? *(Si oui, veuillez expliquer)*

_____ Non

_____ Oui Comment ? _____

_____

Veuillez répondre aux questions suivantes si vous vous sentez suffisamment à l'aise pour y répondre; sinon, sentez-vous libre de les sauter.

Quel poste occupez-vous à l'établissement ? _____

Depuis quand occupez-vous ce poste ? _____

Depuis combien de temps travaillez-vous auprès des détenues ? _____

Seriez-vous prêt à participer à une entrevue avec nous à propos du programme ?
L'entrevue serait d'une durée de 20 à 40 minutes.

Oui Nom_____

MERCI BEAUCOUP DE VOTRE COLLABORATION!

ANNEXE E

Affirmations relatives à chacune des catégories et sous-catégories du questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel

Catégorie : Participation du personnel

Sous-catégorie : Sensibilité

Le personnel correctionnel tient compte des explications fournies par les résidentes lorsque quelque chose se produit à l'établissement

Le personnel correctionnel donne suite aux suggestions des résidentes

Le personnel correctionnel s'excuse auprès des résidentes lorsqu'un employé a commis une erreur

Si j'estime qu'un agent de correction m'a traitée injustement, on me permet d'exposer mon point de vue

Lorsque le programme auquel participe une résidente est modifié, un intervenant de première ligne lui explique pourquoi

Avant de nous réprimander, le personnel correctionnel essaie de savoir ce qui s'est passé

Sous-catégorie : Bienveillance

Le personnel correctionnel s'intéresse à mes progrès

Le personnel correctionnel se soucie de moi

Le personnel correctionnel voudra savoir comment je me porte une fois que j'aurai été mise en liberté

L'agent chargé de la gestion de mon cas s'intéresse à mes progrès

Sous-catégorie : Intérêt porté aux détenues

Le personnel correctionnel ne fixe pas immédiatement les rendez-vous demandés

Les membres du personnel correctionnel préfèrent rester dans leur bureau plutôt que de passer du temps avec les résidentes

Le personnel correctionnel ne fait pas attention à moi

Les membres du personnel correctionnel s'intéressent davantage à leur chèque de paye qu'à moi

Le personnel correctionnel pense que les problèmes à l'établissement sont entièrement la faute des résidentes

Catégorie : Priorité du traitement assuré par le personnel

Sous-catégorie : encouragement

Le personnel correctionnel prête attention aux résidentes

Le personnel correctionnel m'aide à maîtriser ma colère

Le personnel correctionnel encourage les résidentes à réfléchir à leurs objectifs

Le personnel correctionnel essaie de m'aider

Le personnel correctionnel m'aide à prendre conscience que je peux éviter les ennuis

Les résidentes sont encouragées à faire des plans d'avenir

Le personnel correctionnel m'aide à prendre conscience que je peux gérer ma vie mieux que je ne l'ai fait par le passé

Sous-catégorie : communication ouverte

Le personnel correctionnel aide les résidentes à résoudre leurs désaccords

Le personnel correctionnel m'encourage à essayer de nouvelles façons de faire les choses

Les membres du personnel correctionnel et les résidentes se disent honnêtement ce qu'ils pensent les uns des autres

Les membres du personnel correctionnel me félicitent lorsque j'agis très bien

Lorsque les résidentes sont en désaccord avec les agents de correction, elles peuvent le dire ouvertement

Je n'hésite pas à faire savoir au personnel correctionnel comment je me sens

Catégorie : Cohésion du personnel

Lorsque les membres du personnel correctionnel sont en désaccord, ils finissent par s'entendre

Les membres du personnel correctionnel s'entendent bien entre eux

Je m'adresse au personnel correctionnel avec respect

Les membres du personnel correctionnel ont une même vision des comportements qui sont acceptables

J'aime le fait que le personnel correctionnel participe à nos activités

Le personnel correctionnel fait équipe

Je respecte les membres du personnel correctionnel

Catégorie : clarté et organisation

Le règlement de l'établissement est clair

Les réunions organisées à l'établissement commencent à l'heure

Lorsque des résidentes ont des ennuis, il n'y a pas à se demander pourquoi

Je sais très bien ce qu'il y a lieu de faire et de ne pas faire ici

Le personnel correctionnel change d'avis sur ce que nous devrions faire

L'établissement est propre

Les résidentes savent ce qu'elles ont à faire et quand le faire

L'établissement est très bien organisé

Catégorie : Orientation du traitement des détenues

Sous-catégorie : résolution des problèmes

Je suis en train de résoudre les problèmes qui m'ont amenée ici

Je sais quels comportements m'apportent des ennuis

Je fais l'apprentissage de meilleures façons de résoudre mes problèmes

Il me faudra régler mes problèmes si je veux éviter d'être réincarcérée

Je veux me changer

Sous-catégorie : changement de comportement

À l'établissement, nous sommes autorisées à dire ce que nous pensons

J'essaie de m'améliorer

Je sais qu'elles sont les prochaines étapes que j'aurai à franchir après ma libération

Il est important pour moi de participer à des programmes de traitement

On s'attend à ce que les résidentes se parlent de leurs problèmes personnels

Catégorie : Relations entre les détenues

Sous-catégorie : bienveillance réciproque

Les membres du personnel correctionnel s'entendent bien entre eux

Les autres résidentes de l'établissement m'aident à me comprendre

Les autres résidentes de l'établissement n'ont rien à m'offrir

Je me soucie de ce qui arrive aux autres résidentes

Lorsque je suis arrivée, les autres résidentes m'ont aidée à me familiariser avec le fonctionnement de l'établissement

J'aime la plupart des résidentes de l'établissement

À l'établissement, chaque résidente est laissée à elle-même

Sous-catégorie : entraide

Les résidentes les plus matures contribuent à ce qu'on prenne soin des résidentes les moins matures

Je n'hésite pas à intervenir lorsque des résidentes n'agissent pas comme elles le devraient

J'essaie d'aider les autres résidentes de l'établissement à résoudre leurs problèmes

Si une résidente ne veut pas prendre sa douche régulièrement, les autres résidentes de l'établissement interviennent auprès d'elle

Sous-catégorie : absence d'hostilité

Certains résidentes sont très impolies envers les autres à l'établissement

Je cache mes sentiments réels aux autres résidentes

Les résidentes de l'établissement s'insultent

ANNEXE F

Lignes directrices concernant les entrevues semi-dirigées

QUESTIONS PROPOSÉES POUR L'ENTREVUE AVEC LE COORDONNATEUR DU PROGRAMME

Description du programme d'entraide

Veuillez décrire le programme d'entraide des détenues de votre établissement ainsi que les activités s'y rapportant.

Si le programme s'écarte de celui qui est décrit dans le manuel du programme d'entraide des détenues :

Veuillez expliquer pourquoi.

Quels sont les objectifs et les buts de ce programme et des activités s'y rapportant dans votre établissement ?

Mise sur pied d'un programme d'entraide des détenues

i) Appui

À votre avis, les membres du personnel suivants attachent-ils de l'importance au programme dans votre établissement ?

Professionnels de la santé mentale
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout Un peu Beaucoup

Intervenants de première ligne
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout Un peu Beaucoup

Directrice
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout Un peu Beaucoup

Avez-vous constaté de la réticence à l'égard du programme, de la part des détenues ou du personnel ?

Considère-t-on comme partie intégrante de votre travail le temps et les efforts que vous consacrez à la mise en oeuvre du programme ?

Comment le programme est-il financé ?

À votre avis, qu'est-ce qui faciliterait l'exécution du programme ? Que faudrait-il ajouter ou supprimer ?

ii) Caractéristiques du programme

Pendant combien de temps peut-on être membre de l'Équipe d'entraide ?

Combien de membres de l'Équipe suivent la formation en même temps ?

Combien l'ont fait la dernière fois ?

Combien d'entre elles ont réussi le programme ?

Comment détermine-t-on si quelqu'un a réussi la formation ? (De qui dépend cette décision ?)

Procède-t-on à la présélection des membres potentiels de l'Équipe avant l'étape de l'entrevue ?

Si oui, sur quels critères se fonde-t-on ?

Qui procède à la présélection

Existe-t-il une consigne en ce qui touche le programme d'entraide des détenues ?

iii) Formation

Avez-vous trouvé la formation utile ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout utile Un peu utile Très utile

À votre avis, a-t-on abordé suffisamment de sujets pendant votre formation ?

Y a-t-on consacré suffisamment de temps ?

Trouvez-vous le manuel pour les membres de l'équipe d'entraide vraiment utile ?

iii) Concilier activités d'entraide et autres responsabilités

Les membres de l'Équipe qui participent à des séances de formation peuvent-elles compter sur un appui (c'est-à-dire les activités d'entraide sont-elles considérées comme du travail) ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout Un peu Tout à fait

Les autres membres du personnel s'attendaient-ils à ce qu'elles fassent autre chose ou à ce qu'elles participent à d'autres activités ?

Y a-t-il eu une cérémonie de remise des diplômes ?

Qui y a été invité et qu'en ont pensé les membres de l'Équipe ?

Pensez-vous que le processus allant de la demande de conseils par une détenue à la consultation même se déroule bien ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout Assez bien Très bien

À votre avis, comment les intervenants de première ligne réagissent-ils aux demandes de conseils des détenues ?

Comment peut-on qualifier la réaction des membres de l'Équipe d'entraide ? Répondent-elles promptement aux demandes des détenues ?

Mise en oeuvre du programme

i) Rapports

Que pensez-vous de l'idée d'une entraide entre les détenues ?

Comment décririez-vous les rapports et la confiance existant entre l'Équipe d'entraide et vous ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

Comment décririez-vous les rapports et la confiance existant entre l'Équipe d'entraide et les membres du personnel suivants ?

Intervenants de première ligne 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

Professionnels de la santé mentale 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

Comment décririez-vous les rapports et la confiance existant entre les membres de l'Équipe d'entraide ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

Comment décririez-vous le climat lors des réunions avec les autres membres du personnel et leur participation au programme ?

Avez-vous constaté un changement dans le climat général de l'établissement, dans les rapports entre le personnel et les détenues et entre les détenues elles-mêmes par suite du programme d'entraide ?

Avez-vous dû intervenir à la suite de manquements aux consignes de la part des membres de l'équipe ou de plaintes de « bénéficiaires » du programme d'entraide ? Si oui, qu'avez-vous fait ?

Efficacité du programme

i) Intervention en cas de crise

Jugez-vous efficace l'intervention de l'Équipe d'entraide en cas de crise ?

a) auprès des détenues ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
pas utile du tout — un peu utile — très utile

b) prévient-elle les crises dans les établissements ou aide-t-elle à y faire face ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
pas du tout utile — un peu utile — très utile

ii) Évolution des membres de l'Équipe

Avez-vous constaté une évolution chez les membres de l'Équipe d'entraide depuis leur participation au programme ?

Comment les membres de l'Équipe font-elles face à leurs propres difficultés, à leur incarcération, etc. ?

Quel est leur rôle au sein du groupe des détenues, leurs rapports avec le personnel et leur comportement à son égard ?

Conséquences imprévues

Pensez-vous que le programme d'entraide renforce l'efficacité d'autres programmes ou a des conséquences positives à long terme pour les membres de l'Équipe d'entraide ou l'ensemble des détenues ?

Les membres de l'Équipe ont-elles tendance à donner trop de conseils ? Que fait-on pour empêcher qu'elles ne s'épuisent ? Comment sanctionne-t-on la divulgation de renseignements confidentiels ?

Pensez-vous que le programme d'entraide puisse avoir l'effet contraire à celui prévu, c'est-à-dire qu'il puisse parfois aggraver une crise ?

Les membres de l'Équipe ont-elles tendance à devenir « élitistes » du fait de leur appartenance à l'équipe d'entraide ?

En votre qualité de coordonnateur du programme, avez-vous eu du mal à savoir, à l'occasion, si vous deviez faciliter sa mise en oeuvre ou si vous deviez intervenir et prendre en main les choses ?

QUESTIONS PROPOSÉES POUR L'ENTREVUE AVEC LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE D'ENTRAIDE

Mise sur pied du programme d'entraide des détenues

i) Formation

Avez-vous trouvé la formation utile ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
pas utile du tout — un peu utile — très utile

À votre avis, a-t-on abordé suffisamment de sujets pendant votre formation ? Y a-t-on consacré suffisamment de temps ?

Trouvez-vous le manuel pour les membres de l'Équipe d'entraide vraiment utile ?

ii) Concilier activités d'entraide et autres responsabilités

Avez-vous pu compter sur l'appui voulu pour participer aux séances de formation ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout — Un peu — Tout à fait

Les membres du personnel s'attendaient-ils à ce que vous fassiez autre chose ou à ce que vous participiez à d'autres activités ?

Y a-t-il eu une cérémonie de remise des diplômes ? Qui y a été invité ? Qu'en avez-vous pensé ?

Vous est-il difficile de concilier vos activités d'entraide et vos autres fonctions et travaux ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
très difficile — très facile

Êtes-vous satisfaite de l'aide qui vous est donnée pour concilier votre travail d'entraide et vos autres fonctions et travaux ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
pas du tout — très satisfaite

Vous a-t-on rémunérée pour le travail d'entraide effectué pendant les heures de travail ?

Si vous avez fait du travail d'entraide pendant la nuit, vous a-t-on permis de vous reposer le lendemain pendant un nombre d'heures équivalent ?

L'Équipe d'entraide reçoit-elle l'appui et l'aide financière voulus pour les activités qu'elle exécute ou qu'elle compte exécuter ?

Avez-vous constaté de la réticence à l'égard du programme d'entraide des détenues de la part du personnel ou des détenues ?

Mise en oeuvre du programme

i) Répondre aux besoins des détenues

Quels genres de demandes de conseils recevez-vous (officielles, officieuses, autres) ?

Vous arrive-t-il fréquemment de conseiller « officieusement » une autre femme (c'est-à-dire que vous n'avez reçu aucune demande d'intervention officielle) ?

Avez-vous déjà eu recours aux services de l'équipe d'entraide ?

Sinon, pourquoi pas ?

Si vous aviez besoin de ses services, y recourriez-vous ?

ii) Rapports

Que pensez-vous de l'idée d'une entraide entre les détenues ?

Trouvez-vous que le coordonnateur est suffisamment disponible pour vous rencontrer lorsque vous le souhaitez ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
pas du tout tout à fait

Comment décririez-vous vos rapports avec le coordonnateur ?

Êtes-vous satisfaite du soutien des autres membres de l'équipe d'entraide et de vos rapports avec elles et trouvez-vous que les réunions de l'équipe sont utiles ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
pas du tout tout à fait

Comment décririez-vous vos rapports avec les autres membres de l'Équipe d'entraide et la confiance existant entre vous ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

Comment décririez-vous les rapports et la confiance existant entre l'Équipe d'entraide et les membres du personnel suivants :

intervenants de première ligne 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

professionnels de la santé mentale 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

Que pensez-vous du climat aux réunions concernant le programme d'entraide des détenues (les réunions du comité directeur, par exemple) ?

Efficacité du programme et conséquences imprévues

Avez-vous constaté une évolution chez vous du fait de votre appartenance à l'Équipe d'entraide (en ce qui a trait, par exemple, à la façon dont vous faites face à vos difficultés personnelles ou à votre incarcération) ?

Votre rôle au sein des détenues a-t-il changé ?

Vos rapports avec les membres du personnel de l'établissement ou votre comportement à leur endroit ont-ils changé ?

Estimez-vous être responsable du programme ou pensez-vous plutôt que c'est le coordonnateur et des membres du personnel qui le sont ?

QUESTIONS PROPOSÉES POUR LES ENTREVUES AVEC LES MEMBRES DU PERSONNEL

1) Veuillez nous dire ce que vous pensez du programme d'entraide des détenues ?

2) Que pensez-vous de l'idée d'une entraide entre les détenues ?

3) Ce programme comporte-t-il, à votre avis, des avantages ou des inconvénients pour les membres de l'Équipe d'entraide, pour les bénéficiaires des conseils et pour le personnel de votre établissement ?

4) À votre avis, quelle incidence a-t-il sur les rapports entre les détenues et sur les rapports entre les détenues et le personnel ?

5) Quel est son incidence, le cas échéant, sur le climat régnant dans l'établissement ?

6) Pensez-vous que le programme d'entraide est à l'occasion mal utilisé (à d'autres fins que celles prévues, pour faire la connaissance d'autres détenues, échapper au travail ou à d'autres programmes d'activité, par exemple) ?

7) Pouvez-vous proposer des améliorations au programme d'entraide ?

QUESTIONS PROPOSÉES POUR LES ENTREVUES AVEC LES BÉNÉFICIAIRES DU PROGRAMME D'ENTRAIDE DES DÉTENUES

1) Pourriez-vous me parler de votre expérience des services offerts par le programme d'entraide ?

2) Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, pourriez-vous expliquer pourquoi vous avez fait appel aux services de l'Équipe d'entraide ? Que vous a conseillé le membre de l'Équipe à laquelle vous avez parlé ?

3) Avez-vous trouvé ses conseils utiles ? Pourquoi et de quelle façon

4) Qu'est-ce qui vous a plu ou déplu dans ses conseils ?

5) Recommanderiez-vous des changements au programme ?

6) Que pensez-vous de l'idée même d'une entraide entre les détenues ?

QUESTIONS PROPOSÉES POUR LES ENTREVUES AVEC LES PERSONNES QUI NE CONNAISSENT PAS LE PROGRAMME D'ENTRAIDE DES DÉTENUES

Si la personne interviewée NE connaît PAS le programme d'entraide des détenues :

Le programme d'entraide des détenues est un service de conseils donnés par les pairs et s'adressant à toutes les détenues de l'établissement. Les bénévoles de l'Équipe d'entraide reçoivent une formation sur l'entraide et l'intervention en cas de crise. Si vous vous sentez déprimée, en colère, seule ou perturbée, l'Équipe d'entraide peut peut-être vous aider. La confidentialité est assurée.

1) Ce programme vous paraît-il une bonne idée ?
   Pourquoi ou pourquoi pas ?

2) Aimeriez-vous faire partie de l'Équipe d'entraide ?
   Pourquoi ou pourquoi pas ?

3) Pensez-vous que vous pourriez un jour faire appel à l'Équipe d'entraide ?
   Pourquoi ou pourquoi pas ?

4) Quelle serait, à votre avis, une bonne façon de renseigner toutes les détenues sur le programme de soutien par les pairs ?

QUESTIONS PROPOSÉES POUR LES ENTREVUES AVEC LES PERSONNES QUI N'ONT JAMAIS FAIT APPEL À L'ÉQUIPE D'ENTRAIDE

1) Pourquoi n'avez-vous jamais fait appel à l'Équipe d'entraide ?

2) Y ferez-vous appel un jour ?
   Pourquoi ou pourquoi pas ?

3) Quels sont certains avantages d'un programme de soutien par les pairs ?

4) Quels en sont certains inconvénients ?

QUESTIONS PROPOSÉES POUR LES ENTREVUES AVEC LES PERSONNES QUI VOULAIENT ÊTRE MEMBRES DE L'ÉQUIPE D'ENTRAIDE MAIS AUXQUELLES ON **A REFUSÉ** LA FORMATION OU QUI **N'ONT PAS RÉUSSI** LE PROGRAMME DE FORMATION

1) Pourquoi vouliez-vous faire partie de l'Équipe d'entraide ?

2) Comment avez-vous réagi quand vous avez appris qu'on avait refusé votre demande (ou que vous n'aviez pas réussi le programme de formation)
   OU Pourquoi pensez-vous qu'on a refusé votre demande ?
   OU Quelle raison a-t-on invoquée pour la refuser ?

3) Que pensez-vous des autres détenues qui ont été choisies pour faire partie de l'Équipe d'entraide ?

4) Avez-vous déjà fait appel à l'Équipe d'entraide ?
   Pourquoi ou pourquoi pas ?

5) Y ferez-vous appel un jour ?
   Pourquoi ou pourquoi pas ?

ENTREVUE AVEC LES PERSONNES QUI SUIVENT UNE FORMATION POUR DEVENIR MEMBRE DE L'ÉQUIPE D'ENTRAIDE

1) Comment avez-vous appris que vous pouviez devenir membre de l'Équipe d'entraide ?

2) Qu'est-ce qui vous a motivée à devenir membre de l'Équipe d'entraide ?

3) Avez-vous déjà demandé des conseils à l'Équipe d'entraide ?

4) Pourquoi avez-vous pensé que le travail bénévole au sein de l'Équipe d'entraide vous conviendrait ?

Ou /Et – Pourquoi avez-vous pensé que vous aviez les qualités requises pour faire du travail bénévole au sein de l'Équipe ?

5) Comment concevez-vous votre rôle comme membre de l'Équipe d'entraide ?

6) Quels sont ou quels seront, à votre avis, certains des *avantages* que présentera pour vous votre participation à l'Équipe d'entraide ?

7) Quels sont ou quels seront, à votre avis, certains des *inconvénients* que présentera pour vous votre participation à l'Équipe d'entraide ?

8) Où en est votre formation ?

Leçon n°

9) Qu'espérez-vous accomplir ou apprendre par votre formation ?

10) Comment coteriez-vous la formation reçue jusqu'ici ?

Mauvaise 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Exceptionnelle

Remarques :

ANNEXE G

Formulaire d'auto-évaluation / rétroaction — Séances de formation des membres de l'Équipe d'entraide de l'établissement d'Edmonton pour femmes

Nom — Date
Sujet de la séance — Nom de l'animateur ou de l'animatrice

Comment évalueriez-vous votre rendement au cours de cette séance en ce qui concerne les aspects indiqués ci-après ?
À votre avis, vos efforts sur chacun de ces aspects ont-ils été satisfaisants ou insatisfaisants ?
Veuillez encercler votre réponse et expliquer pourquoi vous vous êtes évaluée ainsi.

Attention
J'ai compris le sujet exposé et je serais en mesure d'en discuter après la séance.

Satisfaisant Insatisfaisant

Participation
J'ai participé aux tours de table du début et de la fin de la séance, j'ai fait des commentaires ou posé des questions, j'ai participé aux exercices proposés par l'animateur ou l'animatrice (le cas échéant).

Satisfaisant Insatisfaisant

Observations pertinentes
J'ai fait des observations qui étaient à propos et qui ont été utiles aux autres ainsi qu'à moi-même.

Satisfaisant Insatisfaisant

Discipline
Je n'ai pas lu de revues ni bavardé avec d'autres personnes pendant que l'animateur ou l'animatrice ou des membres du groupe avaient la parole, je n'ai pas interrompu les autres, et je me suis concentrée sur le sujet exposé et soumis à notre discussion. Il s'agit ici d'évaluer la manière dont vous avez interagi avec les autres.

Satisfaisant Insatisfaisant

En ce qui concerne vos efforts, votre productivité et votre attitude, estimez-vous avoir fourni un rendement élevé, moyen ou faible, sur une échelle allant de 1 à 5? Veuillez encercler le chiffre qui reflète le mieux votre rendement d'aujourd'hui.

Efforts
J'étais à l'heure et présente pendant toute la durée de la séance (je ne m'en suis absentée à aucun moment).

1 2 3 4 5
Faible Moyen Élevé

Productivité
J'ai lu et étudié à fond le chapitre, j'ai fait des commentaires et posé des questions au cours de la séance

1 2 3 4 5
Faible Moyen Élevé

Attitude
Je n'étais pas centrée sur moi-même, je n'ai pas fait de commentaires désobligeants, je ne me suis pas montrée agressive et je n'ai pas monopolisé l'attention.

1 2 3 4 5
Faible Moyen Élevé

Commentaires sur la séance d'aujourd'hui ou sur l'animateur ou l'animatrice :

_____
_____
_____
_____
_____